

Dialogkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation

1. Problemstellung und Vorgehensweise

Die Probleme, mit denen ich mich in dem folgenden Beitrag beschäftigen will, möchte ich einleitend an zwei Beispielen verdeutlichen:

- 1.1 (...) ich habe nun noch anzusagen¹ – daß – die – *Freizeit* für *Senioren*² – im *nächsten Jahr*³ bereits ausgebucht ist⁴ – wer da also noch mit nach Fehmarn möchte im Herbst⁵ – Interesse daran hat⁶ – kann sich auf die Warteliste setzen lassen⁷ – das ist also eine Überraschung⁸ aber wir freuen uns ja auch darüber⁹ – (lauter) der Friede Gottes welcher höher ist als *alle Vernunft*¹⁰ – bewahre unsere Herzen und Sinne¹¹ bei Christus Jesus zum ewigen Leben¹² – Amen¹³ – (EG 1977)¹

Der Leser dieses Dialogausschnitts wird sich möglicherweise fragen, was der Friede Gottes mit der ausgebuchten Seniorenfreizeit zu tun hat, und er wird nicht ohne weiteres einen Zusammenhang entdecken können. Die Gemeindemitglieder hingegen, an die ein Pfarrer während des Gottesdienstes diese Mitteilung richtet, versuchen im allgemeinen nicht, einen solchen Zusammenhang herzustellen; sie entnehmen dem Satz vom Frieden Gottes lediglich, daß die Mitteilungen des Pfarrers an die Gemeinde, die sogenannten 'Abkündigungen', nunmehr abgeschlossen sind. Diese Funktion ist von der Institution Kirche für diesen Satz festgelegt worden.² Eine Äußerung wie die als Beispiel 1.1 zitierte kann also nur dann adäquat beschrieben werden, wenn man sie nicht nur in ihrem unmittelbaren Kontext betrachtet, sondern auch vor dem Hintergrund bestimmter von der Institution getroffener Regelungen oder Konventionen sieht.

Auf solche Konventionen wird in dem folgenden Beispiel ausdrücklich hingewiesen:

- 1.2 **Schwerdtner:** Wenn Sie sprechen, dann lehnen Sie sich nicht an den Tisch!
 Langhans: Wieso denn nicht?
 Schwerdtner: Weil das als Ungebühr vor Gericht ausgelegt werden könnte.
 Langhans: Wieso kann das so ausgelegt werden?
 Schwerdtner: Weil es üblich ist, daß man anständig steht vor Gericht.³

Hier geht es um Konventionen nicht-sprachlichen Handelns in der Gerichtsverhandlung. Das vom Angeklagten geforderte *anständige Stehen* wird von der Institution nur durch seine Konventionalität begründet,

nicht beispielsweise durch irgendeine Notwendigkeit oder Zweckmäßigkeit (*weil es üblich ist...*). Die Konventionen und institutionellen Regelungen sind verbindlich. Werden sie nicht beachtet, so sind Sanktionen zu erwarten (hier die Auslegung *als Ungebühr vor Gericht*). Auch dieser Aspekt ist für die Analyse kommunikativen Handelns in einer Institution wichtig.

In dem folgenden Beitrag will ich mich mit den Auswirkungen institutioneller Regelungen auf die Konstitution von Dialogen beschäftigen. Meine zentrale Fragestellung läßt sich zusammenfassend so formulieren: Welche Phänomene im Bereich der Dialogkonstitution können als Charakteristika institutionell geregelter Kommunikation im allgemeinen, d.h. ohne für eine bestimmte Institution spezifisch zu sein, angesehen werden, und welche institutionsspezifischen Zwecke werden durch diese Charakteristika erfüllt? Die Überlegungen, die ich dazu anstelle, haben vorwiegend heuristischen Wert. Ich möchte anhand von Beispielen aus verschiedenen Institutionen einige m.E. interessante Aspekte institutionell geregelter Kommunikation aufzeigen. Mein Interesse gilt also eher der Analyse von empirischem sprachlichem Material als der Erörterung theoretischer Probleme.

Um die Analysen nachvollziehbar zu machen, erscheint es mir jedoch erforderlich, einleitend einige terminologische und methodische Klärungen vorzunehmen. Ich werde daher zunächst einige Grundbegriffe wie 'Institution', 'institutionelle Regelung' u.a. kurz diskutieren (Abschnitt 2), dann werde ich präzisieren, in welchem Beschreibungsrahmen und damit unter welchen Aspekten ich Dialoge in beziehungsweise mit Institutionen betrachte (Abschnitt 3). Auf der Grundlage dieser Überlegungen werde ich dann versuchen, einige ausgewählte Ausschnitte aus institutionell geregelten Dialogen zu beschreiben (Abschnitte 4, 5 und 6). Das Beispielmateriale ist auf mündliche Kommunikation beschränkt und stammt aus verschiedenen Institutionen (Kirche, Gericht, Universität, Telefonseelsorge). Dadurch soll die Verschiedenheit institutioneller Regelungen und ihrer Auswirkungen deutlich werden.

2. Grundbegriffe

2.1 'Institution'

Eine ausführliche Diskussion des Begriffs 'Institution' ist in diesem Zusammenhang weder möglich noch sinnvoll.⁴ Ich will nur präzisieren, wie ich selbst diesen Begriff im folgenden verwende.

Für die Zwecke dieser Untersuchung lege ich einen verhältnismäßig engen Institutionsbegriff zugrunde⁵ und beschränke den Terminus 'Institution' mit Weymann-Weyhe (1978, S. 217 f.) auf das, was Hauriou die 'eigentliche' Institution nennt, nämlich "alle öffentlichen Körperschaften, die als juristische Personen handlungsfähig sind" (Weymann-Weyhe 1978, S. 177), also z.B. Universität, Kirche, Gericht, Telefonseelsorge usw. Für die 'Person-Institution' gibt Weymann-Weyhe drei auf Hauriou zurückgehende Merkmale an:

1. die Idee des in einer und von einer Gruppe von Menschen zu schaffenden Werks,
2. die im Dienst dieser Idee stehende organisierte Macht,
3. die Gemeinschaftsbekundung der Gruppe in Beziehung auf die Idee und ihre Verwirklichung (Weymann-Weyhe 1978, S. 177).

Entscheidend ist dabei der Begriff der 'Leitidee'. Lundt, der diesen Begriff ausführlich diskutiert, versteht unter 'Leitidee': "eine ideelle Sinnzuschreibung und Zielvorstellung (...), die sowohl als anerkannte Richtschnur als auch als verallgemeinerungsfähiges Grundprinzip dient, dem eine Gesellschaft als ganze oder in mehr oder weniger großen Teilen praktisch zustimmt" (Lundt 1980, S. 13). Als Beispiele nennt er die Idee der Gerechtigkeit für die Rechtsinstitution, die der Gottesverehrung und des Glaubens für die Institution Kirche. Von der Leitidee zu unterscheiden sind die konkreten Zwecke der Institution, also etwa soziale Verhaltenskontrolle und Ordnungssicherung für die Rechtsinstitution, die Konstitution einer Gemeinde oder die Seelsorge für die Institution Kirche. Die Zweckbestimmtheit wird auch von anderen Autoren als Definitionskriterium für den Begriff 'Institution' angeführt; z.B. bezeichnen Ehlich/Rehbein (1980, S. 338) Institutionen als "Formen des gesellschaftlichen Verkehrs zur Bearbeitung gesellschaftlicher Zwecke".⁶ Diese Zwecke müssen mit der Leitidee in Zusammenhang stehen bzw. auf sie zurückzuführen sein. Als "organisierte Macht" oder "gesellschaftlicher Apparat" (Ehlich/Rehbein 1977, S. 37) kann eine Institution Regelungen für ihre Kommunikationsabläufe treffen, durch die ihre Mitglieder gemeinsam die institutionsspezifischen Zwecke zu erreichen versuchen. Institutionelle Regelungen für Kommunikationsabläufe sehe ich also eher in Zusammenhang mit den Zwecken als mit der Leitidee einer Institution. Allerdings ist anzunehmen, daß das Erreichen der Zwecke letzten Endes der Verwirklichung der Leitidee dient.⁷ Zusammenfassend charakterisiert Weymann-Weyhe Institutionen als "sinnorientierende und handlungsstabilisierende Organisationen".⁸ Sie geben ihren Mitgliedern eine Sinnstruktur vor, die ihre Handlungsmöglichkeiten sichert und begrenzt" (1978, S. 219).

2.2 'Aktanten', 'Aktantenwissen'

Wenn eine Institution entsprechend dem oben genannten zweiten Merkmal eine "organisierte Macht" oder ein "gesellschaftlicher Apparat" ist, so bedeutet das für ihre Mitglieder, daß sie bestimmte institutionelle Rollen innehaben.⁹

Im Anschluß an Ehlich/Rehbein bezeichne ich die Mitglieder oder genauer: alle diejenigen, die in einer Institution interagieren, als 'Aktanten' und unterscheide je nach ihrer Stellung in der Institution zwischen den 'Agenten', d.h. den Vertretern der Institution, und den 'Klienten', d.h. denen, die die Institution in Anspruch nehmen und auf die sich somit die Tätigkeit der 'Agenten' richtet (Ehlich/Rehbein 1980, S. 343; vgl. auch 1977, S. 39). 'Agenten' in diesem Sinne wären also z.B. der Pfarrer als Vertreter der Kirche, der Richter als Vertreter der Rechtsinstitution, der Rektor als Vertreter einer Universität, die Mitarbeiter einer Telefonseelsorge usw. Die entsprechenden Klienten wären die Mitglieder einer Kirchengemeinde, Angeklagte und Zeugen, Studenten, Anrufer bei der Telefonseelsorge usw. (in vielen Institutionen werden für 'Agenten' und 'Klienten' institutionsspezifische Bezeichnungen verwendet). Für beide Aktanten sind bestimmte Handlungsmöglichkeiten festgelegt oder – wie Weymann-Weyhe sagt – "gesichert", d.h. sie werden von der Institution mit bestimmten Kompetenzen ausgestattet und haben bestimmte Rechte, zugleich sind ihre Handlungsmöglichkeiten aber auch "begrenzt", nämlich auf einen von der Institution festgelegten Handlungsraum (vgl. Ehlich/Rehbein 1980, S. 343). Beide, Agenten und Klienten, haben über diese Möglichkeiten ein institutionsspezifisches Wissen ausgebildet. Das "unmittelbar handlungsleitende Wissen der Aktanten innerhalb der Institution" bezeichnen Ehlich/Rehbein (1977, S. 39) als 'Aktantenwissen'; es ist nur ein Teil des 'Institutionswissens', d.h. des gesamten Wissens über die Institution. Das Aktantenwissen ist nicht für beide Gruppen von Aktanten identisch; die Agenten verfügen im allgemeinen über ein größeres Wissen als die Klienten. Es muß jedoch für Agenten und Klienten einen gemeinsamen Wissensbereich geben, anderenfalls könnte keine Interaktion zwischen den Aktanten stattfinden.

2.3 'Institutionelle Regelungen'

Einen wichtigen Bestandteil des Aktantenwissens bildet die Kenntnis der Regelungen, die eine Institution für ihre Kommunikationsabläufe festlegt. Institutionen machen in unterschiedlicher Weise und in unterschiedlichem Ausmaß von der Möglichkeit Gebrauch, ihre Kommunikationsabläufe zu regeln. Bei Institutionen in dem hier zugrunde gelegten engeren Sinne ('Person-Institution') sind die Regelungen meist in irgend-

einer Form kodifiziert. Wenn ich im folgenden von 'Regelungen' spreche, meine ich solche kodifizierten Regelungen, etwa die Gottesdienstordnung der Institution Kirche, die Strafprozeßordnung der Rechtsinstitution, die Geschäftsordnung eines Universitätsgremiums oder mit Einschränkungen auch die Regeln zur Gesprächsführung in einer Beratungsinstitution wie der Telefonseelsorge. Die institutionellen Regelungen und die durch sie etablierten Interaktionsmuster sind in Zusammenhang mit den Zwecken, die eine Institution verfolgt, zu sehen; sie müssen die Bearbeitung dieser Zwecke in irgendeiner Weise gewährleisten oder zumindest erleichtern. Kommunikation in Institutionen hat Arbeitscharakter. Auch dies ist für die Dialogkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation ein wichtiger Aspekt.

Die Regelungen können sich im einzelnen beziehen auf

- Ort und Zeit der Kommunikationsabläufe
- Definition des 'Klienten'
- Kompetenzen des 'Agenten'
- Verteilung der Redebeiträge
- Auswahl der konstitutiven, charakteristischen und zulässigen Interaktionsschemata und kommunikativen Handlungen
- Reihenfolge der Interaktionsschemata sowie der kommunikativen Handlungen innerhalb der Interaktionsschemata
- Realisierung der kommunikativen Handlungen (sprachlich oder nichtsprachlich, mündlich oder schriftlich usw.)
- Formulierung der sprachlichen Handlungen.¹⁰

Durch diese Regelungen können relativ feste Dialog- oder Interaktionsmuster entstehen, die in das Aktantenwissen eingehen. Auch wenn die Aktanten, insbesondere die Klienten, die institutionellen Regelungen selbst nur unvollkommen beherrschen und wenig durchschauen¹¹, so können ihnen doch die aufgrund der Regelungen etablierten Muster vertraut sein. Die Kenntnis dieser Muster ist eine wichtige Voraussetzung für einen störungsfreien Ablauf der Kommunikation. Beispiele für solche als Muster fest etablierten institutionell geregelten Kommunikationsabläufe sind etwa ein Gottesdienst, eine Gerichtsverhandlung oder eine Sitzung eines Universitätsgremiums. Das unterschiedliche Ausmaß oder die "unterschiedliche Reichweite" (Dittmann 1979, S. 210) institutioneller Regelungen kann man sich an diesen Beispielen gut klarmachen. So regelt beispielsweise die Gottesdienstordnung alle in Abschnitt 2.3 angeführten Punkte, in weiten Teilen des Gottesdienstes sogar die Formulierung. Im Vergleich dazu ist eine Gerichtsverhandlung durch die Strafprozeßordnung wesentlich weniger festgelegt, schon

allein deshalb, weil die Formulierungen nur in wenigen Fällen vorgeschrieben sind. Noch mehr Spielraum lassen im allgemeinen solche Regelungen wie die Geschäftsordnungen für Sitzungen z.B. von Universitäts-gremien. Die Regelungen der Telefonseelsorge schließlich unterscheiden sich von den bisher als Beispiel angeführten vor allem dadurch, daß sie nur für den Agenten, nicht aber für die Klienten gelten. Zwar kennen z.B. nicht alle Gemeindemitglieder die Gottesdienstordnung, die Angeklagten und Zeugen kennen nicht immer die Strafprozeßordnung, aber dennoch sind diese Regelungen auch für sie verbindlich. Die Telefonseelsorge hingegen trifft nur für ihre Mitarbeiter Regelungen, die im übrigen auch eher empfehlenden als vorschreibenden Charakter haben, z.B. "Leitsätze zur beziehungsfördernden Grundhaltung" (Harsch 1974, S. 74-76) oder Verfahren der Gesprächsführung (Harsch 1974, S. 71 ff.), die im wesentlichen auf den Prinzipien der klientenbezogenen Gesprächsführung und der themenzentrierten Interaktion beruhen. Der Klient braucht von diesen Empfehlungen nichts zu wissen; er kann die Kommunikation mit der Institution jederzeit und ohne Vorbedingungen aufnehmen.

2.4 'Ritual'

Der Begriff 'Ritual' ist ähnlich wie der der 'Institution' sehr vielfältig und wird in sehr unterschiedlicher Weise gebraucht.¹² Ich will ihn hier nur in einem sehr eingeschränkten Sinne verwenden, nämlich so, daß er den Begriff 'Institution' voraussetzt. Ich spreche also nur dann von 'Ritual', wenn es sich um ein durch institutionelle Regelungen etabliertes Muster handelt. Damit ein institutionell geregeltes Muster als 'Ritual' bezeichnet werden kann, muß es allerdings zusätzlich mindestens durch eine spezifische Eigenschaft charakterisiert sein, die ich mit Jetter (1978, S. 116) als "symbolischen Mehrwert des Rituellen" bezeichnen will:

Rituale sind wiederholbare Handlungsmuster von symbolischem Charakter. Sie konzentrieren den, der sie vollzieht, ganz auf den Vollzug; sie verweisen aber dabei zugleich ganz von sich weg, über sich selber hinaus und auf das hin, das sie begehen (Jetter 1978, S. 22).

Demzufolge ist "nicht jedes eingefahrene Verhaltensmuster ein Ritual" (Jetter 1978, S. 116).¹³ Wenn institutionell geregeltes kommunikatives Handeln sich durch das Merkmal der Zweckbestimmtheit oder durch seinen Arbeitscharakter auszeichnet, so gilt das für Rituale in etwas anderer Weise:

Rituale beginnen dort, wo die reine Verhaltenstechnik, die geradlinige Zweckmäßigkeit endet; wo nicht nur etwas erreicht, sondern zugleich und vor allem etwas ausgedrückt werden soll (Jetter 1978, S. 116).

Dank ihres symbolischen Charakters verweisen sie auf bestimmte Normen oder Werte (vgl. Wellendorf 1977, S. 16), die möglicherweise mit der Leitidee der Institution zusammenhängen und denen die institutionsspezifischen Zwecke untergeordnet sind.¹⁴ Rituelles Handeln bringt diese Werte oder diese Idee nicht begrifflich und bewußt zum Ausdruck; daher spielt nicht-sprachliches Handeln hier auch eine besondere Rolle (Wellendorf 1977, S. 17 f.). Ein deutliches Beispiel für einen institutionell geregelten Kommunikationsablauf, der insgesamt als 'Ritual' bezeichnet werden kann, ist ein Gottesdienst oder eine kirchliche Amtshandlung. Demgegenüber enthält beispielsweise eine Gerichtsverhandlung nur einzelne rituelle Elemente.¹⁵

3. Beschreibungsrahmen

Als Beschreibungsrahmen wähle ich den Ansatz der Konversationsanalyse, so wie er von Kallmeyer/Schütze (1976) formuliert worden ist. Dementsprechend gehe ich davon aus, daß die an einer kommunikativen Interaktion beteiligten Partner bestimmte Aufgaben im Bereich der Gesprächsorganisation und der Handlungskonstitution zu lösen haben. Kallmeyer/Schütze führen drei hauptsächliche Aufgabenbereiche der Gesprächsorganisation an:

1. Zu praktizieren und zu sichern ist ein ausreichendes Maß an Kooperation.
2. Zu sichern ist in ausreichendem Maße das eigene Verstehen von Partneräußerungen sowie die Verständlichkeit eigener Äußerungen für den Partner.
3. Zu organisieren sind Abläufe in der Zeit (mit einem Anfang, einer Mitte und einem Schluß) (1976, S. 9).

Um ein bestimmtes Handlungs- oder Interaktionsschema zu konstituieren, sind über den Komplex der Gesprächsorganisation hinaus noch weitere Aufgaben zu lösen. Kallmeyer/Schütze unterscheiden vier Aufgaben im Bereich der Handlungskonstitution:

- (1) Der Initiator eines Handlungsschemas muß dieses vom übrigen Aktivitätsstrom abheben. (...)
- (2) Der Initiator des Handlungsschemas muß dieses den Interaktionspartnern zeitlich vorgehend verdeutlichen, damit diese wissen, worauf sie sich einlassen (...). Jede Änderung des Handlungsschemas muß (...) den Interaktionspartnern angezeigt werden.
- (3) Das vorgeschlagene Handlungsschema muß von den Interaktionspartnern (...) nicht nur akzeptiert, sondern auch ausdrücklich ratifiziert werden: d.h. als eigene Handlungsverpflichtung anerkannt werden. (...)
- (4) Haben die Interaktionspartner das Handlungsschema ratifiziert, muß dieses in seinen wesentlichen Elementen, einem Gerüst notwendiger Handlungsschritte, vollzogen werden (...). Die notwendigen Handlungsschritte sind den Interaktionspartnern im Sinne von *Normalformwartungen* (...) vertraut, (...) (Kallmeyer/Schütze 1976, S. 16 f.)

Diese Aufgaben ebenso wie diejenigen im Bereich der Gesprächsorganisation sind von Kallmeyer/Schütze für alltagsweltliches Handeln formuliert worden; das Phänomen institutionell geregelter Kommunikation wird dabei bewußt ausgeklammert (Kallmeyer/Schütze, ebd.). Ich möchte im folgenden der Frage nachgehen, wie diese Aufgaben in institutionell geregelter Kommunikation gelöst werden. Dabei gehe ich davon aus, daß eine Institution, die einen Kommunikationsablauf regelt, einen Teil der Aufgaben im voraus für die Kommunikationspartner löst. Auf diese Weise ist den Aktanten ein Organisationsmodell vorgegeben, das sie in der aktuellen Kommunikationssituation von den Organisationsaufgaben teilweise entlastet, sie aber gleichzeitig auch zu bestimmten Lösungen dieser Aufgaben verpflichtet. Charakteristika institutionell geregelter Kommunikation suche ich daher vor allem im Bereich der Gesprächsorganisation. Ich frage also: Wie wirken sich institutionelle Regelungen auf die Gesprächsorganisation aus, oder: welche Konsequenzen haben sie für die Kommunikationspartner? Bei der Beantwortung dieser Frage werde ich die dritte Organisationsaufgabe nach dem Ansatz von Kallmeyer/Schütze zum Ausgangspunkt nehmen und mich vor allem mit der Organisation des zeitlichen Ablaufs beschäftigen. Auf die Aufgaben im Bereich der Handlungskonstitution gehe ich jeweils im Zusammenhang mit der Ablaufkonstitution ein.

4. Ablaufkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation

Einen institutionell geregelten Kommunikationsablauf betrachte ich als einen bestimmten Typ kommunikativer Interaktion, einen 'activity type' im Sinne von Levinson (1979), der in einen nicht-institutionell geregelten Interaktionskontext eingebettet ist. Die verschiedenen Teile oder Sequenzen, aus denen der institutionell geregelte Ablauf besteht, bezeichne ich als 'Interaktionsschemata'. Im folgenden gehe ich zunächst auf die Eröffnung (Abschnitt 4.1) und die Beendigung (4.2) institutionell geregelter Kommunikationsabläufe ein, dann auf die Abgrenzung zwischen einzelnen Interaktionsschemata innerhalb des Kommunikationsablaufs (4.3).

4.1 Eröffnung institutionell geregelter Kommunikationsabläufe

Die Einbettung eines institutionell geregelten Kommunikationsablaufs in einen nicht-institutionell geregelten Interaktionskontext möchte ich am Beispiel der Kongreßeröffnung verdeutlichen. Das Eintreffen der Kongreßteilnehmer, die individuellen Begrüßungen, Kontaktaufnahmen usw. sind nicht Bestandteile des institutionell geregelten Ablaufs, sondern dieser wird dadurch eröffnet, daß ein Vertreter der Institution –

in Beispiel 4.1.1 ist es der Vertreter einer Universität – die übrigen Aktanten, d.h. die Kongreßteilnehmer, begrüßt.

- 4.1.1 Meine – sehr verehrten Damen und Herren! ich darf Sie im Namen der Universität Neuhaus! hier auf das herzlichste willkommen heißen! – insbesondere gilt dieser Gruß natürlich unseren ausländischen Gästen! die – den internationalen Charakter eines solchen deutschen (...) Kongresses sofort herstellen! – (...) ich freue mich – *sehr* daß Sie – trotz einer kleinen Verspätung die möglicherweise auf Ihren Begrüßungsabend gestern abend zurückgeführt werden kann nun hier alle versammelt sind! – (...) ich habe Ihnen zu danken! – *allen* daß Sie hierher gekommen sind nach Neuhaus! – insbesondere habe ich den Kollegen zu danken! die hier die Arbeit übernommen haben diesen Kongreß – auszurichten! Herrn – Kollegen Meyer der das mit dem notwendigen Temperament auch – durchführen kann! – und ich hoffe! – daß Sie am Ende dieser Tage! in Neuhaus! nicht nur einen guten fachwissenschaftlichen Eindruck haben! – sondern zur gleichen Zeit auch den Wunsch haben! – in dieses Land und in diese Universität – immer wieder zurückzukehren! – in diesem Sinne wünsche ich Ihrem Kongreß einen vollen Erfolg und schöne Tage in Neuhaus! – ich danke Ihnen! (EG 1979)

Durch die Eröffnung wird der institutionell geregelte Kommunikationsablauf aus dem Interaktionskontext herausgelöst und konstituiert sich als ein bestimmter Typ kommunikativer Interaktion¹⁶, eben als der Typ 'wissenschaftlicher Kongreß'. Eine solche Kongreßeröffnung läßt sich also der ersten Aufgabe, die von Kallmeyer/Schütze für den Bereich der Handlungskonstitution formuliert worden ist, zuordnen, der Abhebung eines Handlungsschemas vom übrigen Aktivitätsstrom. Mit der Eröffnung und Herauslösung aus dem Kontext treten dann die institutionellen Regelungen in Kraft – und zwar erst mit der Eröffnung, nicht vorher – d.h. im Falle eines Kongresses beispielsweise ein Organisationsschema wie Vorträge, Arbeitsgruppen, Diskussion mit Verteilung der Redebeiträge durch einen Diskussionsleiter usw. Die Eröffnung besteht nicht aus einem einzigen Satz, sondern es handelt sich um eine Eröffnungssequenz. Typische Bestandteile sind:

- die Definition des Sprechers als Vertreter der Institution (*im Namen der Universität*),
- eine explizit performative Formel (*ich darf Sie herzlich begrüßen*),
- die Anrede der 'Klienten' (*meine sehr verehrten Damen und Herren*),
- die Hervorhebung bestimmter Klienten (der besondere Gruß an die ausländischen Gäste),
- der Ausdruck der Freude über das Kommen
- der Dank an die Organisatoren
- Wünsche für den Veranstaltungsverlauf.

Eine solche Begrüßung ist weitgehend standardisiert, unabhängig davon in welcher Institution sie erfolgt, und zwar sowohl im Aufbau als auch in gewissem Maße in den Formulierungen.¹⁷ Ihre Leistung besteht im wesentlichen in einer Situationsdefinition, d.h. sie liefert die wesentlichen Elemente, die eine Situation als einen bestimmten 'Rahmen' (als 'frame' im Sinne von van Dijk 1977) identifizierbar machen. Die Eröffnungsformeln oder Eröffnungsreden aktivieren die Teile des Aktantenwissens, die zur Identifikation eines solchen Rahmens erforderlich sind. Beim Übergang von nicht-institutionell geregelter zu institutionell geregelter Kommunikation findet demnach ein Wechsel des Rahmens statt.

Das wird im folgenden Beispiel aus einem evangelischen Gottesdienst noch deutlicher:

- 4.1.2 Pfarrer: Zu Beginn – dieses Gottesdienstes möchte ich Sie herzlich begrüßen[↑] hier im Gemeindehaus[↑] – und Ihnen noch einmal sagen warum wir – ein wenig improvisieren mußn und hierher gehn[↑] – (es folgt eine Erklärung über notwendige Renovierungsarbeiten in der Kirche) ich denke – Sie werden sich auch hier in diesem neu gemachtn Saal wohlfühlen[↑] – und ich frage Sie gleich einmal ob Sie mich so verstehen können[↘] –
- verschiedene Stimmen: ja
- Pfarrer: wir ham auch eine Verstärkeranlage[↑] aber es wäre ja besser es ginge – ohne[↘] – (...) wir singn zu Anfang das Lied zweihundertsechsvierzig[↑] – (...)
- (es folgt das Lied)
- Pfarrer: (sehr artikuliert) im Namen des Vaters und des Sohnes und des heiligen Geistes[↘] –
- Gemeinde: (im Chor) Amen[↘] –
- Pfarrer: (sehr artikuliert) unsere Hilfe steht im Namen des Herren[↘] –
- Gemeinde: (im Chor) der Himmel und Erde gemacht hat[↘] – (EG 1977)

Hier liegt zunächst auch eine Begrüßung vor, und zwar eine Begrüßung, die nicht spezifisch für die Institution Kirche ist und die darüber hinaus von der institutionellen Regelung nicht gefordert ist. Im zweiten Teil des Beispiels folgt dann die von der Institution vorgeschriebene Eröffnungsformel: *Im Namen des Vaters und des Sohnes und des heiligen Geistes* (vgl. Agende I, u.a. S. 121). Der Kommunikationsablauf wird also in zweifacher Weise eröffnet: Die erste Begrüßung gilt offensichtlich nicht als Eröffnung des Rituals, sondern als solche gilt nur die zweite Eröffnung mit der von der Institution festgesetzten Formel, die nur von einem Vertreter der Institution, also dem Pfarrer, geäußert werden darf.

Anders verhält es sich mit der Eröffnung einer Gerichtsverhandlung: die institutionelle Regelung, die Strafprozeßordnung, legt nur fest, daß die Gerichtsverhandlung mit einem "Aufruf der Sache" beginnt (Strafprozeßordnung § 243). Es wird also nur das erste Interaktionschema genannt, nicht aber die genaue Formulierung.¹⁸ Häufig wird dieser "Aufruf der Sache" so realisiert, wie auch hier in Beispiel 4.1.3, daß nur der Name des Angeklagten aufgerufen wird.¹⁹

4.1.3 Richter: G.F.?

Angeklagter: Ja, Grüß Gott.

R: Dr. Phil. sind Sie?

A: Ja.

R: In welchem Fach?

A: Philosophie, reine Philosophie.

R: Reine Philosophie. Wie steht das mit Ihrer sportlichen Betätigung in Zusammenhang?

A: Nein, ich bin langjähriges Mitglied des Österreichischen Alpenvereins, und habe Expeditionen durchgeführt und Hochleistungsalpinismus betrieben.

R: Sie sind ledig, Sie wohnen ...gasse 24?

A: Ja.

(Leodolter 1975, S. 314)

Interessant ist in diesem Beispiel, daß der Klient, also der Angeklagte, die Eröffnung wie eine Begrüßung behandelt; er bestätigt zwar seine Identität, formuliert aber im Anschluß daran einen Gruß wie in einem alltagsweltlichen Kommunikationszusammenhang. Damit definiert er die Situation in gewisser Weise um; der Richter geht darauf ein, indem er mit ihm ein Gespräch über sein Fachgebiet reine Philosophie und seine sportliche Betätigung anknüpft, bevor er das vorgeschriebene Interaktionsschema beginnt, nämlich die Befragung zur Person (*Sie sind ledig, Sie wohnen*).

Noch weniger streng geregelt ist ein Kommunikationsablauf wie eine AStA-Sitzung:

4.1.4 Fritz: Könn wir jetzt anfangen?

Richard: (leise) ja

Hans: jaah? könn wir machen

Karl: wer schreibt Protokoll?

Hans: das letzte — hat — Karl geschrieben

Fritz: R — jetzt kommt Sch — Sch

Ulf: ich

(...)

Hans: ja Tagesordnungsvorschlag — Protokolle Punkt zwei Auswertung der Vollversammlung

Ulf: würd ich verschieben

Hans: was willste?

Ulf: (mit Nachdruck) verschieben
Hans: warum das denn?
Ulf: das is doch jetzt scheiße
(Studentische Arbeitsgruppe, Bielefeld 1978)

Hier kann die Eröffnung sogar ausgehandelt werden (*Könn wir jetzt anfangen*); man einigt sich darauf, daß man den institutionell geregelten Ablauf eröffnen will. Die ganze Eröffnungsphase dient zugleich auch dem Aushandeln der Themen. So etwas ist in einem Ritual natürlich nicht möglich.

Eine letzte Gruppe von Beispielen für Eröffnungen stammen aus der Telefonseelsorge. Die Regelungen der Telefonseelsorge gelten, wie oben erwähnt (S. 423), nur für das Verhalten des Vertreters der Telefonseelsorge. Nachdem dieser sich mit Nennung der Institution und gegebenenfalls einer Grußformel (z.B. *Telefonseelsorge, guten Tag*) gemeldet hat, kann der Klient das Gespräch eröffnen, wie er will. Da er mit einer Institution in Kommunikation tritt, ergibt sich für ihn allerdings die Notwendigkeit, auch wenn die Institution es ihm nicht ausdrücklich vorschreibt, sich als 'Klient' zu definieren. Klient der Telefonseelsorge ist jemand, der ein Problem hat, das er besprechen möchte. Viele Anrufer eröffnen daher das Gespräch mit einer Äußerung, mit der sie auf ein solches Problem, eine Frage oder eine Bitte hinweisen:

- 4.1.5 (bei den folgenden Beispielen handelt es sich jeweils um die erste Äußerung des Anrufers)²⁰
- (a) Ja, ich hab mal so eine Frage: ich habe schon öfter mal so einen Selbstmordversuch gemacht (TS Dez. 1979)
 - (b) Guten Abend, ich habe mal eine Bitte. Mein Sohn hat eine überfahren, tödlich. Das bedrückt mich sehr. (TS Jan. 1980)
 - (c) Ja, guten Abend. Ich hab was auf dem Herzen. Ich leide unter Depressionen, und das ist ganz furchtbar (...) (TS April 1980)
 - (d) Ja, guten Tag. Ich hab eigentlich ein Problem, das heißt viele Probleme. Ich hab keinen so recht, mit dem ich darüber reden kann. (TS April 1980)
 - (e) Ja, guten Abend. Mir geht es eigentlich um einen Rat. Das ist aber nicht einfach, muß ich gleich sagen. (TS Febr. 1980)
 - (f) Guten Tag, mein Name ist XY. Ich hab ein kleines Anliegen. (TS März 1980)
 - (g) Ja, guten Tag. Also es ist kein überwältigendes Problem, was ich hab. (TS Juni 1980)

Ähnliche Gesprächsanfänge sind wahrscheinlich auch in anderen Beratungsinstitutionen zu finden. Spezifisch für die Telefonseelsorge ist, daß beide Gesprächspartner anonym bleiben, genauer gesagt: der Mitarbeiter der Telefonseelsorge ist zur Anonymität verpflichtet, der Anrufer hat die Möglichkeit, anonym zu bleiben, er kann aber auch – wie in Beispiel (f) –

seinen Namen nennen. Seine institutionelle Rolle als Klient ist jedoch nicht an seinen Namen gebunden, sondern an seine Selbstdefinition als jemand, der ein Problem hat, auch wenn er dieses Problem selbst gleich relativiert, z.B. als *klein* (Beispiel f) oder *kein überwältigendes Problem* (Beispiel g) oder auch als *nicht einfach* (Beispiel e). Häufig erfolgt die Definition als Klient auch nur durch Signalisieren eines Gesprächsbedürfnisses:

- 4.1.5 (h) Guten Abend, Ja, ich ruf eigentlich deswegen an, weil ich mich mal aussprechen wollte. (TS Febr. 1980)
(i) Kann ich mich mal einen Augenblick mit Ihnen unterhalten? (TS Juli 1980)

Dabei wird oft auch die Schwierigkeit des Anfangens thematisiert:

- 4.1.5 (j) Guten Abend, ich möchte mal mit Ihnen sprechen. Jetzt weiß ich aber gar nicht, wie ich anfangen soll (TS Mai 1980)
(k) Haben Sie für mich ein paar Minuten Zeit, daß ich mit Ihnen sprechen kann? Ich weiß gar nicht, wie ich anfangen soll. Vielleicht ist es gar kein Problem (...) (TS Jan. 1980)

Der Anrufer legitimiert sich als Klient durch sein Gesprächsbedürfnis, dem allerdings im allgemeinen ein Problem zugrunde liegt. In allen diesen Beispielen ist die erste Äußerung des Anrufers 'vor-thematisch'.²¹ Das eigentliche Gesprächsthema, also das spezifische Problem, um das es sich handelt, wird erst nach einer solchen vor-thematischen Ankündigung genannt, manchmal erst, nachdem der Mitarbeiter der Telefonseelsorge das Vorhandensein des Problems oder Gesprächsbedürfnisses und damit den Klienten-Status des Anrufers durch ein Zustimmungssignal ratifiziert hat:

- 4.1.6 TS: Telefonseelsorge, guten Tag.
A: Ja, guten Tag. Ich habe mal ein Problem.
TS: Ja.
A: Und zwar habe ich einen Mann, der hat Epilepsie (...) (TS Juni 1980)
4.1.7 TS: Telefonseelsorge, guten Abend.
A: Guten Abend, Also ... hm ... ich weiß nicht ... kann ich mal mit Ihnen sprechen?
TS: Ja.
A: Also, mein Sohn, der wohnt im Schwarzwald (...) (TS April 1980)

Versucht man, solche Gesprächsanfänge mit Hilfe der von Kallmeyer/Schütze formulierten Aufgaben im Bereich der Handlungskonstitution (s.o.S. 424) zu beschreiben, so kann man als Aufgabe des Anrufers am

Anfang eines telefonischen Beratungsgesprächs die Konstitution eines Handlungsschemas 'um Rat fragen' oder 'ein Problem darstellen' ansehen. Der Anrufer als Initiator dieses Handlungsschemas gibt mit seiner Äußerung eine 'vorgreifende Verdeutlichung', die in der Regel 'vor-the-matisch' ist, also nur das Vorhandensein eines Problems oder eines Gesprächsbedürfnisses beinhaltet. Die Darstellung des Problems als erster Schritt des Handlungsschemas folgt nach einer Ratifizierung durch den Mitarbeiter der Telefonseelsorge. Da der Klient jedoch mit der Bereitschaft des Mitarbeiters zur Erörterung des Problems rechnen kann, unterstellt er häufig die Ratifizierung und läßt — wie in den Beispielen 4.1.5 (a) bis (c) — den Beginn der Problemdarstellung unmittelbar auf die vorgreifende Verdeutlichung folgen. Auch bei der Telefonseelsorge gibt es also institutionsspezifische Eröffnungen, nur daß sie eben nicht in der Weise vorgeschrieben sind wie in anderen Institutionen und daß ein Abweichen demzufolge auch nicht sanktioniert wird.

4.2 Beendigung institutionell geregelter Kommunikation

Ein institutionell geregelter Kommunikationsablauf wird beendet, wenn alle vorgeschriebenen Interaktionsschemata abgearbeitet sind. Eine eigene Vorbereitungsphase für die Beendigung (vgl. Kallmeyer/Schütze 1976, S. 15), also eine Schluß-Einleitung, wie sie von Schegloff/Sacks (1973) für alltagsweltliche Kommunikation beschrieben worden ist, ist nicht unbedingt erforderlich. Das Recht zur Beendigung des Kommunikationsablaufs liegt in der Regel wie das der Eröffnung beim Vertreter der Institution. Daher findet kein Aushandeln der Beendigung statt.

Für den evangelischen Gottesdienst z.B. ist die Beendigungsformel, der Segen, von der Institution Kirche genau vorgeschrieben: Die Gottesdienstordnung nennt fünf Varianten für die Formulierung des Segens (Agende I, S. 236). Der Segen folgt häufig unmittelbar auf das Vaterunser; die Agende sieht allerdings auch eine Einleitungssequenz vor:

- 4.2.1 Liturg: Gehet hin im Frieden des Herren.
 Oder: Lasset uns benedeien den Herrn.
 Gemeinde: Gott sei ewiglich Dank.
 Liturg: Der Herr segne Dich (...)
 (Agende I, S. 124)

In der Praxis wird diese Sequenz jedoch häufig weggelassen oder, da das Bedürfnis nach einer Einleitung offenbar besteht, durch eine andere Einleitung ersetzt, z.B.:

- 4.2.2 Pfarrer: Nun müssen wir Abschied nehmen† —
 (Die Gemeinde erhebt sich)
 Pfarrer: tragt den Segen Gottes — in Eure Häuser und in diese Stadt† —
 teilt ihn aus† — durch die Art wie wir in der kommenden Woche

leben\ – durch die Art wie wir (...?)\ – durch die Art wie wir
 zugeben\ – daß wir zu Gott gehören\ – der Herr segne Dich
 und behüte Dich\ – der Herr lasse leuchten sein Angesicht über
 Dir und sei Dir gnädig\ – der Herr erhebe sein Angesicht auf
 Dich\ – und gebe Dir Frieden\ –

Gemeinde: (singt) Amen Amen Amen
 (EG 1977)

Hier wird der Segensformel durch den Einleitungssatz zugleich auch eine bestimmte Funktion im Kommunikationsablauf zugeordnet (*Abschied nehmen*). Die Gemeinde versteht diese Äußerung offenbar als Ankündigung des Segens und ratifiziert sie, indem sie die für den Segen vorgeschriebene Haltung einnimmt, d.h. aufsteht. Als weitere Vorbereitung der Segensformel folgt eine Paraphrase des Segens, die der Alltagssprache stärker angenähert ist als die eigentliche Segensformel.

Ebenfalls durch seine Abweichung vom vorgeschriebenen Ritual ist das folgende Beispiel interessant:

- 4.2.3 Pfarrer: *nach dem Segen singen wir das Schlußlied nun danket all und bringet Ehr\ – in diesem Gesangbuch zweihunderteinunddreißig\ Strophen eins und zwei\ – und fünf und sechs\ – ich wünsche Ihnen allen noch einen schönen Sonntag\ – und wir erbitten für uns alle Gottes Segen\ – der Herr segne Euch und behüte Euch\ – der Herr lasse sein Angesicht leuchten (usw. s.o. Beispiel 4.2.2)*
 (EG 1979)

Hier wird durch den Einleitungssatz (*wir erbitten für uns alle Gottes Segen*) nicht wie in 4.2.2 dem Segen eine bestimmte Funktion im Kommunikationsablauf zugeordnet, sondern die Funktion des Segens als Bitte (in der Segensformel selbst nur durch den Konjunktiv angezeigt) wird verdeutlicht. Darüber hinaus wird der Segen als die institutionell festgesetzte Beendigungsformel mit einer alltagsweltlichen Beendigungsformel kombiniert: *Ich wünsche Ihnen allen noch einen schönen Sonntag*²² (ähnlich wie in Beispiel 4.1.2 die Begrüßung mit der Eröffnungsformel des Gottesdienst-Rituals kombiniert wird).

In Gerichtsverhandlungen ist die Formulierung der Beendigung nicht vorgeschrieben, sondern sie steht im Belieben des Richters als des Vertreters der Institution. Der Klient hat genausowenig wie im Gottesdienst das Recht, eine Initiative zur Beendigung zu ergreifen.

4.2.4 (Am Ende der Urteilsbegründung)

Richter: Es steht zu hoffen und zu erwarten, daß Herr Neumann sich diese Verurteilung zur Warnung dienen läßt und in Zukunft ein ordentliches Leben führen wird. (Zum Angeklagten:) Wolln Se s Urteil annehmen?

Angeklagter: Ja.

Richter: Dann is das Urteil rechtskräftig. Herr Neumann, alles Gute. (EG, Berlin 1980)²³

4.2.5 (Angeklagter und Verteidiger erklären Rechtsmittelverzicht)

Richter: Für heute is es dann erledigt, dann könn Se gehn. (EG, Berlin 1980)

Beispiel 4.2.6 stammt aus derselben Gerichtsverhandlung wie 4.1.3:

4.2.6 (Nach dem Urteilsspruch)

Angeklagter: Ja, ich möchte danken für die Verhandlungsführung und besonders für das milde Urteil und nehme das Urteil an.

Richter: Hoffentlich klappts im Juni, gehts gut. Dann werden Sie außerordentlicher Professor? Oder?

A: Das kann man nach einer gewissen Zeit beantragen, um die außerordentliche Professur, nach der Habilitation nach drei Jahren kann man beantragen .. das ist schwierig.

R: Ist das dann einträglicher?

A: Außerordentliche Professur — ja leben kann man sicher schon.

R: Mehr als jetzt?

A: Ich denke, der Anfangsgehalt liegt bei 10.000 S, das Anfangsgehalt.

R: Na schön, ich danke.

(Leodolter 1975, S. 317)

Auch hier fällt wie in Beispiel 4.1.3 der Angeklagte aus seiner Klientenrolle heraus und definiert die Situation um, indem er sich als jemanden hinstellt, der die Verhandlung insgesamt beurteilen kann und dem Richter für die Verhandlungsführung dankt. Der Richter akzeptiert wieder diese Situationsdefinition, und es kommt zu einem Dialog, der außerhalb der institutionellen Regelung steht. Die Beendigung des institutionell geregelten Ablaufs erfolgt dann aber endgültig durch den Richter als Vertreter der Institution.

Bei der Telefonseelsorge verhält es sich erwartungsgemäß mit der Beendigung wie mit der Eröffnung: es gibt keine vorgeschriebene Form. Die Beendigung muß nicht vom Vertreter der Institution ausgehen, sondern das Recht zur Beendigung wird sogar in erster Linie dem Klienten zugestanden. Nur wenn der Anrufer "von sich aus kein Ende findet, muß dies durch TS strukturiert werden" (Harsch 1974, S. 90). Als mögliche Elemente der Beendigung werden vor allem die rechtzeitige Ankündigung des Abschlusses und gegebenenfalls die Verabredung eines weiteren

Gesprächs genannt. Als Beispiel für eine Schluß-Einleitung wird angeführt:

- 4.2.7 Wir haben jetzt 50 Minuten miteinander geredet; versuchen wir, das Wichtigste in den letzten 10 Minuten nochmals zusammenzufassen.
(Harsch 1974, S. 90)²⁴

Die Ankündigung enthält zugleich auch eine Aufforderung zur Ergebnissicherung. In dem folgenden Beispiel aus einem Gesprächsprotokoll geht die Initiative zur Beendigung von der Anruferin aus und ist auch mit einer Ergebnissicherung verbunden:

- 4.2.8 Anruferin: (...) ich bin einfach unsicher geworden (...) das wird mir jetzt klar. Aber mir ist auch klargeworden, daß ich jetzt mit meinem Mann sprechen muß (...), daß klare Beziehungen geschaffen werden. ... Ja, ich muß sagen, ich fühle mich jetzt etwas wohler. Ich glaube, ich kann jetzt Schluß machen. Ich weiß jetzt, was ich als nächstes zu tun habe. Dankeschön.
(Harsch 1974, S. 234)

Mit dem Hinweis auf eine neue Gesprächsmöglichkeit ergreift in Beispiel 4.2.9 der Mitarbeiter der Telefonseelsorge die Initiative zur Beendigung:

- 4.2.9 TS: (...) Vielleicht kommen Sie am besten einmal mit Ihrem Mann zusammen in die Eheberatung, um sich dort von Fachleuten beraten zu lassen.
A: Ja ... das muß ich mir überlegen. Ja ... wenn Sie meinen. Ja ... vielen Dank.
TS: Ja, wenn Sie gerne kommen wollen und dazu entschlossen sind, rufen Sie dann bitte noch einmal an.
A: Guten Abend.
(Harsch 1974, S. 240)

Die Organisationsaufgabe der Beendigung der Kommunikation wird in diesen Beispielen also von beiden Aktanten kooperativ gelöst, während sie in so streng geregelten Abläufen wie Gottesdienst oder Gerichtsverhandlung hauptsächlich vom Vertreter der Institution zu lösen ist. In Beratungsgesprächen wie in der Telefonseelsorge findet man daher zum großen Teil dieselben Elemente von Beendigungssequenzen wie in nicht institutionell geregelter Kommunikation.²⁵

Ich fasse die Ergebnisse dieser Überlegungen zur Eröffnung und Beendigung kurz zusammen: Institutionell geregelte Kommunikation wird durch Eröffnungs- und Beendigungsformen, die weitgehend institutionspezifisch und manchmal auch in der Formulierung vorgeschrieben sind, aus dem nicht-institutionell geregelten Interaktionskontext herausgelöst. Es ist also deutlich eine 'Institutionengrenze'²⁶ erkennbar. Eröffnung und

Beendigung werden in der Regel durch den Vertreter der Institution vorgenommen; eine vorgereifende Verdeutlichung kann wegfallen oder wird durch das vorgegebene Organisationsmodell geleistet. Die Akтанten wissen im voraus, welche Themen oder welche Interaktionsschemata in dem betreffenden Kommunikationsablauf überhaupt möglich sind. Dementsprechend besteht die Ratifizierung oft nur darin, daß sich der Klient — meist stillschweigend — auf das vorgegebene Muster einläßt.

Es ist nun zu fragen, warum diese deutliche Abgrenzung erforderlich ist. Sie muß ja irgendwelche institutionsspezifischen Zwecke erfüllen. Ohne auf diese Zwecke hier im einzelnen eingehen zu können, möchte ich doch eine Hypothese äußern: Ich vermute, daß die Abgrenzung etwas mit der Gültigkeit institutionsspezifischer Handlungen zu tun hat. Es gibt ja bestimmte Handlungen in institutionell geregelten Abläufen, z.B. eine Verurteilung oder einen Freispruch, eine kirchliche Eheschließung oder Taufe, einen Beschluß in einem Universitätsgremium, aus denen sich für die Beteiligten oft entscheidende Veränderungen oder weitere Handlungsverpflichtungen ergeben. Diese Handlungen sind aber nur in einem bestimmten institutionellen Rahmen gültig. Ein Satz, mit dem z.B. jemand zu einer Geldstrafe verurteilt wird, ist eben nur dann als Urteil gültig und hat nur dann die entsprechenden Konsequenzen, wenn ein bestimmter institutioneller Rahmen gegeben ist (vgl. van Dijk 1977, S. 216). Ebenso gilt ein Kind nur als getauft, wenn der Taufakt in dem vorgesehenen institutionellen Rahmen vollzogen wurde. Die expliziten Abgrenzungen institutionell geregelter von nicht institutionell geregelter Kommunikation scheinen mir von daher eine Funktion zu haben. Diese Beobachtungen treffen für eine Institution wie die Telefonseelsorge nicht zu. Für die Ratschläge, die der Klient gegebenenfalls bekommt, oder die Einsichten, die er gewinnt, stellt sich das Problem der Gültigkeit allerdings auch nicht. Der Klient ist ja nicht verpflichtet, etwas Bestimmtes zu tun; es bleibt ihm überlassen, welche Konsequenzen er aus dem Gespräch zieht. Insofern ist eine strikte Abgrenzung vom nicht institutionell geregelten Interaktionskontext hier nicht erforderlich.

4.3 Abgrenzung einzelner Interaktionsschemata innerhalb eines institutionell geregelten Kommunikationsablaufs

Es ist charakteristisch für die Organisation eines institutionell geregelten Kommunikationsablaufs, daß die Institution im voraus festlegt, welche Interaktionsschemata in welcher Reihenfolge zu vollziehen sind. Die Kenntnis dieses organisatorischen Gerüsts ist ein wesentlicher Bestandteil des Aktantenwissens (s.o. Abschn. 2.2). Es scheint wichtig für

institutionell geregelte Kommunikation zu sein, die einzelnen Interaktionsschemata deutlich voneinander abzugrenzen, zum Beispiel in einer Gerichtsverhandlung die Beweisaufnahme von der Vernehmung des Angeklagten usw. Eine besondere Rolle bei dieser Abgrenzung spielen bestimmte Typen von Äußerungen, die ich als interaktionsorganisierende Äußerungen bezeichne.²⁷ Eine typische Form dieser Äußerungen besteht in der ausdrücklichen Benennung des zu vollziehenden Interaktionsschemas durch den Vertreter der Institution. Ich führe zunächst einige Beispiele dafür an, wie eines der konstitutiven Interaktionsschemata des evangelischen Gottesdienstes, das Glaubensbekenntnis, eingeleitet wird.

- 4.3.1 (a) Pfarrer: wir bekennen unseren christlichen Glauben[†] und sprechen miteinander\ –
Pfarrer und Gemeinde: (im Chor) ich glaube an Gott den Vater (...)
(EG, NDR/WDR 17.7.1977)
- (b) Pfarrer: lasset uns Gott loben mit dem Bekenntnis unseres Glaubens\
(EG 1977)
- (c) Pfarrer: laßt uns jetzt mit den Worten der Kirche unseren Glauben bekennen\ –
(EG, NDR/WDR 3.7.1977)
- (d) Pfarrer: wir hören das Nicäische Glaubensbekenntnis\ – in ihm haben Christen des vierten Jahrhunderts[†] ihren Glauben[†] vor dem Hintergrund *ihrer* Weltvorstellung zur Sprache gebracht\ – ich glaube an einen einigen allmächtigen Gott (...)
(EG, NDR/WDR 16.9.1979)

Solche interaktionsorganisierenden Äußerungen setzen in ganz besonderer Weise konditionelle Relevanzen.²⁸ Nach einer Äußerung wie *wir bekennen jetzt unseren christlichen Glauben* ist das Glaubensbekenntnis nicht nur erwartbar, sondern die Aktanten sind geradezu verpflichtet, es zu vollziehen. Die Erwartung oder Verpflichtung ist so stark, daß umgekehrt ein auf diese Äußerung folgender Text, selbst wenn er vom vorgeschriebenen Text des Glaubensbekenntnisses abweichen würde, wahrscheinlich als Glaubensbekenntnis interpretiert werden würde, sofern er nur bestimmten semantischen Bedingungen genügt. Im übrigen können durch die interaktionsorganisierenden Äußerungen noch zusätzliche Funktionen vollzogen werden, z.B. in 4.3.1 (b) bekommt das Glaubensbekenntnis die Funktion *Gott zu loben*; in (d) situiert der Pfarrer den Text ausdrücklich in der Geschichte der Kirche und relativiert seine Formulierung für die heutige Gemeinde. Auf diese Weise kann er der institutionellen Regelung entsprechen und das vorgeschriebene Interaktionsschema 'Glaubensbekenntnis' vollziehen, sich aber gleichzeitig

– wie auch schon andeutungsweise in 4.3.1 (c) – von der vorgeschriebenen sprachlichen Realisierung distanzieren.

Interaktionsorganisierende Äußerungen wie die hier zitierten kündigen nicht nur einen Themenwechsel an, sondern initiieren auch einen Sprecherwechsel²⁹: das Glaubensbekenntnis wird in den Beispielen 4.3.1 (a) bis (c) von Pfarrer und Gemeinde gemeinsam gesprochen (in (a) wird das gemeinsame Sprechen ausdrücklich angekündigt); nur in (d) spricht der Pfarrer das Glaubensbekenntnis allein. Darüber hinaus wird vielfach auch nicht-sprachliches Handeln durch solche Äußerungen organisiert: Wenn es üblich ist, das Glaubensbekenntnis im Stehen zu sprechen, behandelt die Gemeinde die Ankündigung des Glaubensbekenntnisses zugleich als Aufforderung, sich zu erheben (ähnlich wie sie sich in Beispiel 4.2.2 ohne ausdrückliche Aufforderung zum Segen erhebt). In Beispiel 4.3.2 hingegen wird ausdrücklich mit der Ankündigung des folgenden Interaktionsschemas (des Vaterunsers) auch auf eine von der üblichen abweichende Realisierung (Singen) und das erforderliche nicht-sprachliche Handeln (Stehen) hingewiesen:

- 4.3.2 Pfarrer: wir wollen heute nach dem Fürbittengebet das Vaterunser miteinander *singen*↑ – und dazu finden Sie (den?) Text und Melodie↑ – in dem weißen Liederheft unter Nummer zehn↓ – laßt uns beten↓ – (es folgt das Fürbittengebet) Amen↓ und wir *singen* das Gebet Jesu Christi (längere Pause) wollen wir bitte dazu stehen bleiben↓ –

(EG 1979)

Die Abgrenzung zwischen den einzelnen Interaktionsschemata erfolgt nicht nur durch interaktionsorganisierende Äußerungen, die das zu vollziehende Interaktionsschema benennen, sondern eine Institution kann eine beliebige Äußerung oder Formel auf eine interaktionsorganisierende Funktion festlegen. Ein Beispiel wurde zu Beginn dieses Beitrags zitiert: Der Satz *der Friede Gottes welcher höher ist als alle Vernunft* usw. ist von der Institution als Abschluß des Interaktionsschemas 'Abkündigungen' festgelegt (s.o. Anm. 2). Auf diese Weise entstehen dann solche Texte wie Beispiel 1.1, die nur aufgrund eines spezifischen Akтанtenwissens als kohärent angesehen werden können.

In Gerichtsverhandlungen gehen die institutionellen Festlegungen nicht so weit. Die einzelnen Interaktionsschemata werden zwar auch deutlich voneinander abgegrenzt, aber wie die Abgrenzung erfolgt, ist weitgehend dem Vorsitzenden überlassen. In Beispiel 4.3.3 wird der Angeklagte zu seinem 'letzten Wort' aufgefordert. Daß er dazu Gelegenheit haben muß, ist von der Strafprozeßordnung festgelegt.³⁰ In welcher Form ihm die Gelegenheit gegeben wird, ist nicht vorgeschrieben.

- 4.3.3 Richter: (nach Verlesung des Strafantrags) Wollen Sie noch was sagen? Sie ham das letzte Wort als Angeklagter.
 Angeklagter: Nee, wat soll ick sagen.
 (Es folgt die Beratung des Gerichts)
 (EG, Berlin 1980)

In den Beispielen 4.3.4 und 4.3.5 erfolgt der Übergang von einem Interaktionsschema zum anderen jeweils in zwei Schritten: Zunächst wird das Ende eines Interaktionsschemas, in 4.3.4 der Vernehmung des Angeklagten, in 4.3.5 der Beweisaufnahme, festgestellt (in 4.3.5 geschieht dies durch Schweigen). Dann wird das neue Interaktionsschema, in 4.3.4 die Beweisaufnahme, in 4.3.5 die Schlußvorträge, eingeleitet.

- 4.3.4 Verteidiger: (nach Befragung des Angeklagten) Keine weiteren Fragen.
 Richter: Rufen Se bitte mal den Zeugen Kramer rein.
 (EG, Berlin 1980)
- 4.3.5 Richter: Werden noch Anträge zur Beweisaufnahme gestellt? (Schweigen)
 (Zur Staatsanwältin:) Darf ich ums Plädoyer bitten?
 (EG, Berlin 1980)

Der einzige Fall, in dem auch die Formulierung verbindlich festgelegt ist, ist der Beginn der Urteilsverkündung mit der Formel *Im Namen des Volkes*³¹:

- 4.3.6 (Nach der Beratung des Gerichts:)
 Richter: Ich darf Sie bitten aufzustehen, Im Namen des Volkes:
 Der Angeklagte wird wegen (...) zu (...) verurteilt.
 (Aufforderung zum Hinsetzen durch eine Handbewegung)
 Rechtlich ist die Sache als Diebstahl zu würdigen (...)
 (es folgt die Urteilsbegründung)
 (EG, Berlin 1980)

In dem Fall ist wie in Beispiel 4.3.2 von der Institution auch ein bestimmtes nicht-sprachliches Handeln vorgesehen, für dessen Organisation der Richter als Vertreter der Institution zuständig ist. Die Eröffnungsformel *im Namen des Volkes* erfüllt nicht nur einen bestimmten Zweck im Kommunikationsablauf, nämlich die Eröffnung des Interaktionsschemas 'Urteilsverkündung', sondern durch sie soll zugleich auch "etwas ausgedrückt" werden (Jetter 1978, S. 116, s.o. S. 423). Insofern weist sie über die Handlung und ihren unmittelbaren Kontext hinaus auf irgendwelche höheren Werte und Normen. Diese Formel ist daher ein Beispiel für das Vorkommen ritueller Elemente in einem institutionell geregelten Kommunikationsablauf, der jedoch nicht als Ganzes als Ritual anzusehen ist (s.o. S. 424). Daß es in einer

Gerichtsverhandlung wichtig ist, die einzelnen Interaktionsschemata voneinander abzugrenzen, kann man dem Beispiel 4.3.7 entnehmen, in dem der Staatsanwalt sein Plädoyer beginnen will, sich aber unterbricht, um sich zu vergewissern, ob das vorangegangene Interaktionsschema, die Beweisaufnahme, schon abgeschlossen ist:

4.3.7 Staatsanwalt: (nach einem Dialog mit dem Vorsitzenden über die genaue Fassung der Anklageschrift) Deshalb kann ich mich mit meinem Plädoyer auch kurz – achso, ham Sie die Beweisaufnahme schon abgeschlossen?

(EG, Berlin 1980)

Wahrscheinlich hängt auch hier die Notwendigkeit der Abgrenzung mit Fragen der Gültigkeit von Handlungen zusammen. Ein Strafantrag hat eine bestimmte Stelle im institutionell geregelten Ablauf und würde nicht als solcher gelten, wenn er innerhalb des falschen Interaktionsschemas gestellt würde. Ebenso wird in 4.3.8, einem Ausschnitt aus einer AStA-Sitzung, eine Diskussion während des Interaktionsschemas 'Festlegung der Tagesordnung' zurückgewiesen (*das könn wir gleich noch regeln*). Eine Diskussion ist an dieser Stelle des institutionell geregelten Ablaufs nicht zulässig; ein Beschluß, der innerhalb dieses Interaktionsschemas gefaßt würde, wäre ungültig.

4.3.8 (Es geht um die Festlegung der Tagesordnung)

Hans: also am Donnerstag nochmal so ne Diskussion aussem hohlen Bauch anzufangen – das seh ich nun auch nicht ein\

Richard: das find ich auch blöde\

Karl: dann würd ich sagen daß sich jeder son paar Ideen oder so dazu macht – diskutiern ausführlich am Donnerstag nach der schriftlichen Vorlage\

Ulf: machst Du die Vorlage fürs nächste Mal?

Hans: ja – weiter gehts das könn wir gleich noch regeln

(Studentische Arbeitsgruppe, Bielefeld 1978)

Auch in Gesprächen mit der Telefonseelsorge lassen sich einzelne Interaktionsschemata voneinander unterscheiden. Die Institution sieht bestimmte Interaktionsschemata als besonders geeignet zur Lösung ihrer Aufgaben an und vermittelt sie daher in der Ausbildung. Der Ausbildungskurs von Harsch enthält z.B. eine ausführliche Erörterung von Möglichkeiten der 'Strukturierung des Gesprächs' durch den Mitarbeiter der Telefonseelsorge (Harsch 1974, S. 85 ff.). Als eine Möglichkeit wird z.B. die "Aufforderung zur breiteren Ausführung des Problems" angeführt (ebd. S. 88), von der in dem folgenden Ausschnitt aus einem Gesprächsprotokoll Gebrauch gemacht wird:

4.3.9 TS: Ich kann mir noch nicht ganz so vorstellen, wie die Situation aussieht. Könnten Sie es mir etwas genauer erzählen, irgend so ein Beispiel davon, wie Sie gerade gesagt haben, daß Sie der Schwester ein gutes Beispiel geben sollen, und die Eltern dann sagen, das tun Sie nicht? Wie geht das vor sich?

A: Ja, zum Beispiel, wenn ich in der Frühe zum Frühstückstisch gehe (...)

(Harsch 1974, S. 236)

Hier wird offensichtlich ein neues Interaktionsschema ('ein Beispiel erzählen') initiiert. Vielleicht gibt es außerdem aus der Perspektive der Institution eine besonders günstige Reihenfolge von Interaktionsschemata.

Aber abgesehen davon, daß alle diese Regelungen eher Empfehlungen als Vorschriften sind, kann die Organisation des Gesprächs genauso gut vom Klienten vorgenommen werden, ohne daß er irgendwelche Regelungen kennt.³² Der Klient ist auch nicht verpflichtet, ein von dem Vertreter der Institution initiiertes Interaktionsschema zu übernehmen. Auch in diesem Bereich werden – wie bei der Eröffnung und Beendigung des Gesprächs – die Organisationsaufgaben kooperativ gelöst. Die genaue Abgrenzung einzelner Interaktionsschemata ist für den Kommunikationsablauf offenbar nicht von entscheidender Bedeutung.

5. Dysfunktionale Interaktionsschemata

Charakteristika institutionell geregelter Kommunikation sind natürlich nicht nur im Bereich der Organisation des zeitlichen Ablaufs zu finden. Ich möchte wenigstens noch zwei weitere Bereiche andeuten, aus denen man solche Charakteristika gewinnen kann: den der dysfunktionalen und den der institutionsspezifischen (Abschnitt 6) Interaktionsschemata.

Institutionell geregelte Kommunikationsabläufe sind nicht nur eingebettet in nicht institutionell geregelte Interaktion, sondern es können auch innerhalb solcher Abläufe Einschübe institutionell nicht vorgesehener und dementsprechend nicht geregelter Interaktion vorkommen. Ehlich/Rehbein haben die Auffassung vertreten, daß "solche scheinbar für die Institution dysfunktionale Kommunikation" bei der Analyse des sprachlichen Handelns in Institutionen systematisch mit berücksichtigt werden muß (1980, S. 343). Sie schlagen als zusammenfassenden Terminus für diese Erscheinungen den Ausdruck 'homiläischer Diskurs' vor. Damit sind allerdings nicht nur Unterbrechungen oder Einschübe in einen institutionell geregelten Ablauf gemeint, sondern auch komplexere nicht institutionell geregelte Kommunikationsmuster, die in der Kommunikation in Institutionen vorkommen (als Beispiele

werden das Pausengespräch in Schulen, Gespräche in Wartezimmern u.a. genannt). Ich beschränke mich hier auf dysfunktionale Einschübe. Ich halte solche Einschübe im Zusammenhang meiner Überlegungen deshalb für interessant, weil sie indirekt auf Charakteristika eines institutionell geregelten Ablaufs schließen lassen. Was dysfunktional ist, kann man natürlich immer nur im Hinblick auf eine bestimmte Institution sagen. Je strikter ein Kommunikationsablauf institutionell geregelt ist, umso deutlicher lassen sich solche Einschübe erkennen.

Auch hier ist wieder der evangelische Gottesdienst zur Veranschaulichung besonders geeignet:

- 5.1 Pfarrer: (kündigt an, daß er die Namen der neuen Konfirmanden vorlesen will) wir ham es diesmal nicht nach dem ABC geordnet – sondern so wie Ihr Euch angemeldet habt – (wobei ich?) nun auch gleich mal fragen muß, weil ich das eine nicht lesen kann – wie heißt Kruse mit Vornamen?
- Kruse: Friedrich
- Pfarrer: danke – also unsere neuen Konfirmanden heißen (...)
- (EG 1979)

Die Dysfunktionalität des Interaktionsschemas Frage-Antwort liegt nicht nur darin, daß in diesem speziellen Fall, der Verlesung der neuen Konfirmanden, keine Nachfragen vorgesehen sind, sondern darin, daß Frage und Antwort überhaupt im gesamten gottesdienstlichen Ritual nicht vorkommen. Die institutionelle Regelung sieht zwar an bestimmten Stellen der Liturgie einen Sprecherwechsel vor, aber der Sprecherwechsel führt in manchen Fällen nur zu einem Sprechen mit verteilten Rollen.³³ Frage und Antwort kommen nur in bestimmten kirchlichen 'Amtshandlungen' vor und auch dort nur in einer ganz spezifischen Weise (s.u. Beispiel 6.5). An dieser Stelle sind sie dysfunktional, auch wenn sie natürlich im konkreten Fall für die Fortsetzung des Interaktionsschemas 'Konfirmanden-Vorstellung' durchaus eine Funktion haben – ebenso wie in Beispiel 4.2 aus der Eröffnung eines Gottesdienstes die Frage des Pfarrers, ob die Gemeinde ihn ohne Lautsprecher verstehen kann, natürlich eine Funktion für den weiteren Verlauf des Gottesdienstes hat.

Dysfunktional im Gottesdienst sind auch Äußerungen der Klienten, also der Gemeinde, während der Predigt. Wenn sie vorkommen, dann gefährden sie, um mit Goffman zu sprechen, das 'rituelle Gleichgewicht', und es ist eine Ausgleichshandlung erforderlich, um dieses Gleichgewicht wieder herzustellen.³⁴ Dafür ist die folgende Zwischenbemerkung des Pfarrers während der Predigt ein Beispiel:

- 5.2 (die Rede ist vom Fischzug des Petrus) hätt er sich nicht freuen können? (...) endlich mal ein großer Erfolg kann er doch brauchen? – (leiser) übrigens störn mich die Kinder überhaupt *nicht* – lassen Sie sie ruhig einmal zwischen rein rufen? wir ham heut auch keine Kinderbetreuung? wenn ich rüberschaue ist es um mit Ihnen Kontakt zu haben\ (lacht) nicht um zu sagen die Kinder (...) (ich finds ja?) schön? – daß Kinder unter uns sind\ – (lauter) hätt er sich nicht freuen können über den Fischzug? (...)
(EG 1979)

Auch dieser dysfunktionale Dialog des Pfarrers mit den Eltern der unruhigen Kinder hat natürlich wie Frage und Antwort in Beispiel 5.1 eine Funktion im konkreten Kommunikationsablauf, aber eben nicht im Ritual.

Dysfunktionale Interaktionsschemata sind für die Erreichung institutionspezifischer Zwecke ungültig. Das kann man sich an dem folgenden Dialog vor Gericht klarmachen:

- 5.3 Richter: Bitte wenn Sie dort auf der Bank Platz nehmen wollen.
(zu den Zeugen:) Herr Seifert?
Herr S.: ja
Richter: Is das immer noch der Sturz?
Herr S.: ja
Richter: Herr Fritz Müller?
Herr M.: ja
(es folgt die Identifikation der übrigen Zeugen)
Richter: Bloß der Angeklagte is nich gekommen, (Pause) Aber nu sogn Se mal, das is doch ne ganz betrunkene Angelegenheit, n Durcheinander?
(Der Richter fragt die Zeugen nach dem Verlauf der Ereignisse, Anschließend wird ein neuer Termin für die Verhandlung ausgemacht.)
(EG, Berlin 1980)

Ein Dialog zwischen Richter und Zeugen ist in einer Gerichtsverhandlung natürlich vorgesehen, aber er hat seinen Platz in dem Interaktionsschema 'Beweisaufnahme'. Damit es zu einer Beweisaufnahme kommen kann, müssen vorher andere Interaktionsschemata abgearbeitet worden sein, u.a. die Vernehmung des Angeklagten. In diesem Fall aber kann die Verhandlung gar nicht eröffnet werden, weil der Angeklagte nicht erschienen ist. Der Dialog des Richters mit den Zeugen ist also im Sinne der Institution dysfunktional. Er ist vielleicht funktionale für den Richter persönlich, insofern als er möglicherweise interessante Aspekte der Sache erfährt, aber er kann darauf nicht zurückgreifen. Er hat, auch wenn er die Zeugen über den Fall befragt, keine gültige Beweisaufnahme durchgeführt.

Bei der Telefonseelsorge ist es wesentlich schwieriger zu entscheiden, was dysfunktional ist, weil ja die Themen und Interaktionsschemata nicht festgelegt sind. Für die Institution ist daher grundsätzlich kein Thema und kein Interaktionsschema dysfunktional, sondern Dysfunktionalität kann

immer nur für die jeweiligen Gesprächspartner im Hinblick auf einen konkreten Kommunikationsablauf bestimmt werden. Im folgenden Beispiel unterbricht der Anrufer die Darlegung seines Problems, weil er sich anders hinsetzen muß:

5.4 (Der Anrufer ist körperbehindert und muß ein Stahlkorsett tragen)

- A: Haben Sie Zeit für mich? Es rufen sicher viele Menschen in Not an, und ich möchte die Leitung nicht blockieren.
TS: Ich habe für Sie Zeit, und niemand wird mich dabei stören.
A: Ich bin ein alter Mann, war erfolgreich im Beruf und habe auch reichlich für mich zum Leben. Einen Augenblick bitte, ich muß mich anders hinsetzen, das Stahlkorsett schmerzt. (Stöhnen, längere Pause) So, da bin ich wieder. Meine Frau ist schon lange tot.
TS: Sie leben allein? Können Sie sich denn selbst helfen?
(TS, Gesprächsprotokoll, Jan. 1980)

Diese Unterbrechung ist für den Anrufer selbst offenbar dysfunktional: Er leitet sie durch eine Entschuldigungsformel (*einen Augenblick bitte*) ein und beendet sie ausdrücklich (*so da bin ich wieder*). Der Mitarbeiter der Telefonseelsorge hingegen behandelt sie nicht als dysfunktional, sondern als relevante, d.h. besprechenswerte Äußerung (*können Sie sich denn selbst helfen?*). Alles, was ein Anrufer der Telefonseelsorge mitteilt, wird vom Mitarbeiter zunächst einmal als funktional angesehen. Da allerdings einer der institutionsspezifischen Zwecke darin liegt, ein vom Klienten dargestelltes Problem in irgendeiner Weise zu bearbeiten, würde ein ständiges Ausweichen des Klienten wahrscheinlich als dysfunktional betrachtet werden, aber auch dieses Ausweichen könnte dann im Gespräch thematisiert werden.

6. Institutionsspezifische Interaktionsschemata

Es ist ein allgemeines und schon verschiedentlich beobachtetes Charakteristikum von Kommunikation in Institutionen, daß institutionsspezifische Kommunikationshandlungen oder Interaktionsschemata entwickelt und verwendet werden.³⁵ Mit 'institutionsspezifisch' meine ich nicht nur – wie Dittmann (1979, S. 204) – Schemata, die fest an eine bestimmte Institution gebunden sind und in einer anderen Institution gar nicht vorkommen (wie z.B. die Taufe oder der Segen an die Institution Kirche gebunden sind), sondern ich bezeichne mit diesem Terminus auch solche Interaktionsschemata, die in einer Institution in einer spezifischen Weise verwendet werden (also diejenigen, die Dittmann 'institutionenbezogen' nennt). Ich spreche hier absichtlich nicht wie Dittmann oder Wunderlich (1976, S. 312 ff.) von Sprechhandlungen oder Sprechakten, sondern von Interaktionsschemata, weil

ich komplexere Einheiten, also Abfolgen von Sprechakten, betrachten will. Ich will das Phänomen institutionsspezifischer Interaktionsschemata hier am Beispiel von Frage und Antwort verdeutlichen.³⁶

Eine bestimmte Art, mit Fragen umzugehen, ist z.B. charakteristisch für die Gespräche mit der Telefonseelsorge:

- 6.1 A: Was soll ich machen, wenn ich nicht mehr so Advent feiern kann wie früher?
TS: Irgendetwas bedrückt Sie.
(Harsch 1974, S. 218)
- 6.2 TS: Telefonseelsorge.
A: Ja, ich wollte mal wissen, wie ich ... wie ich ... was ich für Rechte gegen meine Eltern habe. Können Sie mir da was sagen?
TS: Da gibt es offenbar Schwierigkeiten mit den Eltern?
A: Ja ... das ist so: (...)
(Harsch 1974, S. 235)
- 6.3 (Der Anrufer ruft gegen 22 Uhr an. Er sagt, er sei abhängig von Tabletten gegen Depression. Ein Arzt, der seinen Hausarzt vertritt, hat ihm die falschen Tabletten verschrieben.)
A: Wo krieg ich jetzt die Tabletten her? Können Sie mir sagen, wo ich jetzt die Tabletten herkaufe?
TS: Sie brauchen diese Tabletten unbedingt, jetzt?
A: (ärgerlich) Ich bin nicht abhängig! ich brauche sie halt dringend.(...)
(TS Gesprächsprotokoll, Nov. 1977)

In allen drei Fällen wird eine direkte Frage des Anrufers nicht in dem Sinne beantwortet, daß die gewünschte Information gegeben wird. Vielmehr versucht der Mitarbeiter der Telefonseelsorge, die mit der Frage des Anrufers ausgedrückten Gefühle zu verbalisieren (Beispiel 6.1), das eigentliche Problem des Anrufers direkt anzusprechen (6.2) bzw. ihm seine Situation deutlich zu machen (6.3). Es handelt sich also um eine spezifische Form von Paraphrasen oder Reformulierungen.³⁷ Dieser Umgang mit Fragen ist für die Arbeit der Telefonseelsorge (und ähnlicher Beratungsinstitutionen) von zentraler Bedeutung und ergibt sich zum einen aus der Erfahrung, daß eine präzise Frage, gerade am Anfang eines Gesprächs, oft das eigentliche Problem verdeckt, zum anderen aus der Zielsetzung dieser Institution: Der Mitarbeiter der Telefonseelsorge faßt seine Arbeit nicht so auf, daß er dem Anrufer ein Rezept geben und ihm sagen kann, was er tun soll, sondern er will ihm eine Hilfestellung dazu geben, sein Problem deutlich zu erkennen und seine Möglichkeiten, es zu bewältigen, zu entdecken. Von welchen 'Reaktionsweisen' auf die Äußerung des Anrufers dabei Gebrauch gemacht werden kann, wird in der Ausbildung vermittelt und eingeübt.³⁸

Zu einem institutionsspezifischen Umgang mit Fragen gehört für die Telefonseelsorge ferner, daß bestimmte Fragen grundsätzlich nicht beantwortet werden dürfen, z.B. Fragen nach Name und Adresse des jeweiligen Mitarbeiters, ebenso Fragen nach anderen Mitarbeitern oder nach anderen Anrufern, da dies dem Recht und der Pflicht zur Anonymität aller Akтанten entgegenstehen würde.³⁹

Institutionsspezifische Frage-Antwort-Sequenzen sind auch in der Gerichtsverhandlung zu beobachten. Es genügt in diesem Zusammenhang, auf das bereits von Wunderlich (1976, S. 320 ff.) interpretierte Beispiel aus Leodolter hinzuweisen:

6.4 R: Sie heißen M.S. Wenn Sie bitte aufstehen!

A: Ja.

R: Äh – geborene?

A: M.

R: Am 5.1.41?

A: 44 bitte.

R: 44 in Wien geboren.

A: Ja.

R: Glaubensbekenntnis?

A: Römisch-katholisch.

R: Verheiratet?

A: Ja.

R: Im Haushalt?

A: Ja.

R: Und Sie wohnen?

A: Im 22.

R: Wien 22, ..gasse

A und R: 31

(Leodolter 1975, S. 318)

Das Interaktionsschema 'Befragung zur Person' (vgl. auch oben Beispiel 4.3) ist Bestandteil des institutionell geregelten Ablaufs einer Gerichtsverhandlung. Fragen haben in diesem Interaktionsschema nicht die Funktion, dem Fragenden, also dem Richter, neue Informationen zu liefern, sondern sie haben die Aufgabe, den betreffenden Klienten der Institution, Angeklagten oder Zeugen, mit den aktenkundigen Personalien zu identifizieren und seine Personalien zu bestätigen, gegebenenfalls zu korrigieren (Wunderlich 1976, S. 322). Daß der Fragende die Antwort schon weiß, zeigt sich hier besonders am Ende des Beispiels, wo Richter und Angeklagte die Hausnummer gleichzeitig nennen. Die Befragungsprozedur zeigt, daß auch der Richter einem institutionellen Zwang unterliegt (ebd., S. 323): Er ist zur Durchführung dieses Interaktionsschemas verpflichtet, auch wenn dies für ihn selbst vom Standpunkt der Informationsermittlung keine Funktion hat.⁴⁰

Ähnlich verhält es sich in dem folgenden Ausschnitt aus einem evangelischen Gottesdienst, in dem ein Pfarrer in sein Amt eingeführt wird. Eine solche Amtseinführung ist ein komplexes Interaktionsschema, für das die Institution Kirche im II. Band der Agende⁴¹ detaillierte Regelungen vorsieht. Die Amtseinführung besteht wiederum aus einer Reihe verschiedener untergeordneter Interaktionsschemata, z.B. der Verlesung der Ernennungsurkunde, einer Ansprache, Schriftlesungen, Gebeten (hier z.T. gekürzt wiedergegeben) und eben an zentraler Stelle auch einer Frage-Antwort-Sequenz (vgl. Agende II, z.B. S. 178):

- 6.5 (An dem zitierten Ausschnitt aus der Amtseinführung sind mehrere Geistliche beteiligt, die der Einfachheit halber hier nur mit Kennziffern bezeichnet werden)
- P 1: Gnade sei mit uns und Friede von Gott unserem Vater und dem Herrn Jesus Christus\ – in diesem Gottesdienst soll Pastor Christoph Ehrenmann† in sein Amt als Direktor der Evangelischen Akademie Friedenau eingeführt werden\ – die Ernennungsurkunde hat folgenden Wortlaut\
- P 2: Pastor Christoph Ehrenmann wird mit Wirkung vom 1. Oktober 1976 gemäß Artikel 38 Absatz 1 der Verfassung der evangelisch-lutherischen Landeskirche Altenburg die Aufgabe als Leiter der Evangelischen Akademie Friedenau übertragen\ – dies geschieht – im Vertrauen darauf daß Pastor Ehrenmann† das ihm übertragene Amt\ – gemäß der bei seiner Ordination übernommenen Verpflichtung führen wird\ er soll – in den mit seinem Amt verbundenen Rechten geschützt werden\ – Altenburg den 29. August 1976 der Landesbischof\
- (...)
- P 1: wir richten liebe Gemeinde unsere Gedanken auf die Losung des heutigen Tages (es folgt eine Ansprache)
- (Lied)
- P 1: nun hört was Gottes Wort vom Lehramt der Kirche bezeugt\ –
- P 3: so stehet geschrieben – im Evangelium des Lukas im sechzehnten Kapitel\ – Jesus sprach zu seinen Jüngern† – wer im Geringsten treu ist – der ist auch im Großen treu\ – und wer im Geringsten unrecht ist – der ist auch im Großen unrecht\ –
- P 4: und im Neuen Testament† – im Brief an die Epheser steht† tut euren Dienst mit gutem Willen als dem Herren – und nicht den Menschen\ – und wisset – was ein jeglicher Gutes tun wird† – das wird er von dem Herrn wieder empfangen\ –
- P 1: lieber Bruder Christoph Ehrenmann† – sind Sie bereit das Amt des Direktors der Evangelischen Akademie Friedenau zu übernehmen† – (...) und wollen Sie (...) Ihren Dienst treu ausrichten\ – wie Sie es bei der Ordination versprochen haben† so bezeugen Sie es – vor Gott und dieser Gemeinde mit Ihrem ja\
- E: ja mit Gottes Hilfe\
- P 1: lasset uns beten\ – allmächtiger Gott barmherziger Vater\ – wir danken dir (...) Amen – (lange Pause) nachdem wir Gottes Wort gehört und ihn im Vertrauen auf seine Zusage im Gebet angerufen

haben – bestätige ich Sie als Direktor der Evangelischen Akademie
Friedenau¹ – der Herr sei mit Ihnen\ Amen\
(EG 1978)

Auch hier geht es natürlich nicht darum, durch eine Frage eine neue Information zu erhalten. Der Fragende weiß selbstverständlich, daß der Gefragte bereit ist, das Amt zu übernehmen. Tatsächlich hat er es bereits Wochen vor der Amtseinführung angetreten (das in der Ernennungsurkunde genannte Datum liegt etwa zehn Wochen vor der Amtseinführung). Schon die Ernennung – geschweige denn die Amtseinführung – wäre gar nicht erfolgt, wenn der betreffende Pfarrer nicht bereit gewesen wäre, das Amt zu übernehmen. Wenn er am Schluß der Amtseinführung in seinem Amt *bestätigt* wird, so zeigt das ja deutlich, daß er das Amt bereits innehat.

Ähnliche Frage-Antwort-Sequenzen sind in anderen kirchlichen Amtshandlungen wie Taufe, Konfirmation oder Trauung vorgesehen, aber auch in anderen Institutionen, z.B. bei einer Eheschließung auf dem Standesamt. In allen diesen Fällen ist davon auszugehen, daß der institutionelle Akt nur deshalb überhaupt zustande kommt, weil die Klienten die Frage, um die es geht, bereits im voraus beantwortet haben. Dennoch wird die Frage vom Vertreter der Institution noch einmal gestellt. In der Formulierung der Frage ist allerdings meist wie auch hier in der Amtseinführung die Antwort bereits vorgegeben (*so bezeugen Sie es vor Gott und dieser Gemeinde mit Ihrem ja*). Eine andere Antwort als *ja* ist nicht vorgesehen. Frage und Antwort erfüllen also keine Funktion, die sich aus dem unmittelbaren Kontext ergibt, sondern sie weisen über diesen hinaus auf die durch die Institution repräsentierten Normen und Werte, die vielleicht eher mit der 'Leitidee' als mit unmittelbaren institutionsspezifischen Zwecken zusammenhängen. Auch in diesen Fällen handelt es sich also um Rituale (im oben Abschnitt 1.4 definierten Sinne). ⁴²

Es scheint mir nicht uninteressant zu sein, daß gerade an zentralen Stellen in institutionell geregelter Kommunikation solche rituellen Frage-Antwort-Sequenzen auftauchen. Offenbar wird dem Dialog oder dem Dialogischen hier ein besonderer Wert zuerkannt. Es genügt nicht, daß der in sein Amt einzuführende Pfarrer oder die Eltern des zu taufenden Kindes oder die heiratswilligen Personen eine Erklärung abgeben (etwa in der Art *Hiermit erkläre ich, daß ich zur Übernahme des Amtes bereit bin*), sondern der institutionelle Akt der Amtseinführung, Taufe oder Eheschließung muß durch einen Dialog vollzogen werden. Auf diese Weise sind an dem institutionellen Akt beide Seiten, der

Vertreter der Institution und der Klient, unmittelbar beteiligt. Der Dialog ermöglicht damit eine elementare Form von Kooperation, und als solche hat er eine zentrale Stellung in dem institutionell geregelten Kommunikationsablauf.

7. Zusammenfassung

7.1 Charakteristika institutionell geregelter Kommunikation

Charakteristika institutionell geregelter Kommunikation im allgemeinen, d.h. solche, die nicht spezifisch sind für eine bestimmte Institution, habe ich vor allem im Bereich der Gesprächsorganisation aufzuzeigen versucht. Sie liegen zum einen darin, daß institutionell geregelte Kommunikationsabläufe deutlich aus dem nicht institutionell geregelten Interaktionskontext herausgelöst werden. Dies geschieht durch explizite Eröffnungen (Abschnitt 4.1) und Beendigungen (4.2) des institutionell geregelten Ablaufs durch den Vertreter der Institution, bei denen je nach Institution mehr oder weniger von institutionell festgelegten Formeln Gebrauch gemacht wird. Zum anderen ist charakteristisch für institutionell geregelte Kommunikation, daß das organisatorische Gerüst des Kommunikationsablaufs deutlich gemacht wird: die einzelnen Interaktionsschemata, aus denen der institutionell geregelte Ablauf besteht, werden deutlich voneinander abgegrenzt (4.3) – auch dafür ist der Vertreter der Institution zuständig.

Die Abgrenzung einzelner Interaktionsschemata ebenso wie die Abgrenzung des gesamten Ablaufs gegen nicht institutionell geregelte Interaktion erfüllt institutionsspezifische Zwecke, die von Fall zu Fall verschiedenen sind, aber zumindest teilweise etwas mit der Gültigkeit institutioneller Handlungen zu tun zu haben scheinen.

Das Sichern und Praktizieren von Kooperation (erste Aufgabe nach Kallmeyer/Schütze, s.o. S. 424) liegt also darin, daß der 'Agent' (im Sinne der oben eingeführten Terminologie, vgl. S. 421) sich an das von der Institution vorgegebene Organisationsmuster hält – dazu ist er der Institution und dem Klienten gegenüber verpflichtet – und daß der Klient sich auf dieses Muster einläßt.

Zur Vervollständigung der hier angestellten Überlegungen zur Gesprächsorganisation müßten Charakteristika institutionell geregelter Kommunikation auch im Bereich der Verständigungssicherung (zweite Aufgabe nach Kallmeyer/Schütze, s.o. S. 424) aufgezeigt werden. Daß dies möglich ist, hat Wunderlich mit seinen Bemerkungen zur Verständigungssiche-

rung in Gerichtsverhandlungen gezeigt (1976, S. 367 ff.).

Um wenigstens anzudeuten, daß Charakteristika institutionell geregelter Kommunikation nicht nur im Bereich der Gesprächsorganisation zu suchen sind, bin ich kurz auf zwei andere Aspekte eingegangen: Solche Charakteristika sind einerseits oft aus den Interaktionsschemata oder kommunikativen Handlungen zu entnehmen, die in einem institutionell geregelten Ablauf 'dysfunktional' sind (Abschnitt 5). Andererseits ist es charakteristisch, daß Institutionen spezifische Interaktionsschemata ausbilden, wie hier am Beispiel von Frage und Antwort gezeigt wurde (Abschnitt 6).

Daß damit die Möglichkeiten, institutionell geregelte Kommunikation zu charakterisieren, nicht erschöpft sind, braucht nicht eigens betont zu werden.

7.2 Unterschiede zwischen verschiedenen Institutionen

Die Beispiele der wenigen Institutionen, auf die ich hier eingehen konnte, haben erwartungsgemäß gezeigt, daß es zwischen verschiedenen Institutionen hinsichtlich der Regelungen und ihrer Konsequenzen für den Kommunikationsablauf beträchtliche Unterschiede gibt. In diesem Beitrag standen institutionell geregelte Kommunikationsabläufe im Vordergrund. Wenn eine Institution sich Regeln gibt, wie sie mit ihren Klienten kommunizieren will, führt das jedoch nicht zwangsläufig zu einem institutionell geregelten Ablauf. Um das deutlich zu machen, habe ich als Kontrast zu institutionell geregelten Abläufen (Gottesdienst, Gerichtsverhandlung, wissenschaftlicher Kongreß, AStA-Sitzung) Beispiele aus Gesprächen mit der Telefonseelsorge herangezogen. Auch die Telefonseelsorge setzt Regelungen fest, die auch der Ausbildung zugrunde liegen, und diese Regelungen betreffen u.a. auch den Bereich der Gesprächsorganisation. Sie betreffen aber nicht oder nicht primär die Ablaufkonstitution. Gespräche mit der Telefonseelsorge gehören daher zwar zum Bereich 'Kommunikation in oder mit Institutionen', aber sie sind keine 'institutionell geregelten Kommunikationsabläufe'. Ähnliche Beobachtungen ließen sich zweifellos auch an anderen Institutionen machen. Ich möchte also mit den hier ausgewählten Beispielen darauf hinweisen, daß bei der Untersuchung von kommunikativem Handeln in Institutionen stärker als bisher differenziert werden müßte.

7.3 Zur Einschränkung der Betrachtungsweise

Fragen wie die nach der Entstehung institutioneller Regelungen, nach ihrer Begründbarkeit, Notwendigkeit oder auch ihrer Veränderbarkeit

habe ich bewußt nicht gestellt. Ich halte solche Fragen für interessant und für notwendig, aber ich halte es nicht für angemessen, sie zu früh zu stellen. M.E. sind empirische Beobachtungen und Überlegungen anhand von Beispielmateriale, wie ich sie hier angestellt habe, in weitaus größerem Umfang erforderlich, bevor solche Fragen auf eine solide Grundlage gestellt werden können. Außerdem benötigt man fundierte Kenntnisse über die einzelnen Institutionen, ihre Ziele und Arbeitsweisen. Anderenfalls besteht die Gefahr einer voreiligen Institutionenkritik, die man gerade an Beobachtungen zur Ablaufkonstitution leicht anschließen könnte.

Ein fundiertes Wissen über eine Institution muß auch Kenntnisse über die historische Entwicklung institutioneller Kommunikationsmuster beinhalten, denn die einzelnen Interaktionsschemata, ihre Reihenfolge und ihre sprachliche Realisierung lassen sich oft historisch erklären. Dies setzt jedoch eine Stufe institutionsspezifischen Wissens (s.o. S. 421) voraus, die in der Regel den beteiligten Aktanten, zumindest den Klienten, nicht zugänglich und erst recht nicht im konkreten Kommunikationsablauf präsent ist. Der Klient wird mit institutionell geregelten Organisationsmustern und Interaktionsschemata konfrontiert und muß sie ohne historische Erläuterungen verstehen. Diese Perspektive des an der Kommunikation Beteiligten halte ich auch für linguistische Analysen für legitim.

Anmerkungen

- 1 In den Transkriptionen von Tonbandaufnahmen werden folgende Zeichen verwendet:

↑	=	steigende Melodie
↓	=	fallende Melodie
—	=	Pause
<i>ohne</i>	=	auffällige Betonung
(...?)	=	unverständliche Stelle
(schlecht?)	=	nicht mit Sicherheit identifizierter Wortlaut
(...)	=	Auslassung
(lauter)	=	Kommentar des Transkribenten
A: [geht nicht gut	=	gleichzeitiges Sprechen
B: [hm		

Eigene Aufnahmen und Transkriptionen sind mit EG und dem Jahr der Aufnahme gekennzeichnet. In allen Transkriptionen wurden die Namen von Personen und Orten sowie die Daten verändert.

- 2 Vgl. die verschiedenen Formen der Gottesdienstordnung in Agenda I, hier z.B. S. 123. Auf Festlegungen dieser Art wird in Abschn. 4.3 dieses Beitrags eingegangen.
- 3 aus: Langhans/Teufel, Klau mich: Einlassung zur Sache/Langhans.
- 4 Einen Überblick über verschiedene Institutionsbegriffe geben aus linguistischer Sicht Dittmann 1979, bes. Abschn. 3.1, und Ehlich/Rehbein 1980. Über soziologische Institutionsbegriffe informiert Weymann-Weyhe 1978, bes. Kap. III 1. Eine ausführliche Reflexion über den Begriff 'Institution' gibt Lundt 1980, bes. Abschn. 1 und 2.
- 5 Vgl. auch Dittmann 1979, S. 210, der den Institutionsbegriff erst "auf einem bestimmten Niveau der Betrachtung gesellschaftlicher Wirklichkeit" für notwendig hält: "dort nämlich, wo Handlungs- bzw. Interaktionszusammenhänge als Muster fest etabliert, in der Verteilung auf wohldefinierte soziale Rollen vergegenständlicht und in Norm-Sanktionsschemata abgesichert sind." Ein solcher engerer Begriff von 'Institution' erlaubt m.E. eine deutlichere Herauslösung des Untersuchungsbereichs institutionell geregelter Kommunikation aus nicht institutionell geregelter. Ich versuche hier nach Möglichkeit, eine Gegenüberstellung mit 'Alltagskommunikation' zu vermeiden, obwohl eine solche Gegenüberstellung implizit wohl immer vorhanden ist, wenn man von 'institutionell geregelt' spricht. Ich sehe aber 'institutionell geregelte Kommunikation' nicht in Opposition zu 'Alltagskommunikation', sondern ich nehme an, daß es Gradunterschiede von 'institutionalisiert' gibt und somit keine scharfe Grenze zwischen 'institutionell geregelt' und 'alltäglich' verläuft.
- 6 Vgl. auch Wunderlich 1976, S. 313; Dittmann 1979, S. 211.
- 7 Die Problematik institutionsspezifischer Leitideen und Zwecke kann hier nur angedeutet werden. Wesentlich differenzierter wird sie von Lundt 1980, bes. Abschn. 2, diskutiert, der auch Haurious Unterscheidung zwischen Funktion und Zweck aufnimmt. Lundt konkretisiert seine Überlegungen am Beispiel der Verwaltungsinstitution.
- 8 Zur Abgrenzung von 'Institution' und 'Organisation' vgl. Lundt 1980, Abschn. 1.
- 9 Vgl. auch Dittmann 1979, S. 210: "Institutionen in diesem Sinne basieren nicht auf Systemen von Konventionen, sondern auf Systemen institutioneller Rollen (...)".
- 10 Vgl. zu dieser Auflistung bei Hartmann 1973, S. 142 die Zusammenstellung von Geboten und Verboten für Rituale, die z.T. dieselben Punkte enthält.
- 11 Vgl. Ehlich/Rehbein 1977, S. 39: "Das Aktantenwissen ist in sich widersprüchlich und undurchschaut."
- 12 Zum Begriff 'Ritual' aus linguistischer Sicht vgl. z.B.: Hartmann 1973, bes. S. 136-146; Kern 1975; Wellendorf 1977, bes. Abschn. 1 und 2; Werlen 1979; Läger 1980; aus theologischer Sicht: Jetter 1978.
- 13 Einen sehr weiten Begriff von 'Ritual' verwenden z.B. Werlen 1979 und Läger 1980, der rituellen Sprachgebrauch "als eine bestimmte Form schematisierten Sprachhandelns" versteht; eine Differenzierungsmöglichkeit sieht er

darin, daß es "graduelle Ausprägungen von Ritualität" gibt (S. 23). Ich entscheide mich im Zusammenhang meiner Überlegungen für einen engeren Ritualbegriff vor allem deshalb, weil er eine Eingrenzung des Untersuchungsreichs ermöglicht. Außerdem möchte ich im Bereich sprachlichen Handelns zwischen 'konventionalisierten', 'stereotypen', 'institutionell geregelten' und 'rituellen' Handlungen auch terminologisch unterscheiden.

- 14 Vgl. Kern 1975, S. 210: "In seiner festgelegten Form verweist der Text [d.h. der rituelle Text] als solcher (...) auf die Notwendigkeit, Aktivität, Existenz, m.a.W. die Daseinsberechtigung der Institution und damit der Gesellschaft selbst." Den Aspekt des Hinausweisens über die Situation und den symbolischen Charakter führen auch Hartmann 1973, S. 140 und Wellendorf 1977, S. 16 f. an.
- 15 Vgl. Jetter 1978, Kap. 4: "Der Gottesdienst als Ritual"; Lüger 1980 geht auf das Tauf-Ritual ein (S. 24) und erwähnt rituelle Elemente in der Gerichtsverhandlung.
- 16 Levinson 1979, S. 371 geht auch auf das Problem des Eröffnens einer 'activity' ein: Da eine 'activity' nicht von Schweigen, sondern von "talk of another kind" umgeben ist, müssen bestimmte Äußerungen als Eröffnung einer 'activity' gültig sein ("have the FORCE of announcing the beginning of an activity"). Dasselbe gilt auch für die Beendigung.
- 17 Vgl. dazu Gülich/Henke 1979/80, bes. Abschn. 2.1.1, wo anhand englischer und französischer Beispiele besonders auf den Aspekt der Standardisierung solcher Begrüßungen eingegangen wird (ein Beispiel für eine französische Kongreßeröffnung findet sich auf S. 10). Zu Eröffnungssequenzen in der Alltagskommunikation vgl. bes. Schegloff 1972.
- 18 Dittmann 1979, S. 219 f. unterscheidet bei explizit normativ festgelegten institutionsspezifischen Sprechhandlungen zwei Arten der Festlegung: "(A) Festlegung des Typs der sprachlichen Handlung, ohne Vorgabe der Formulierung (...); (B) Festlegung einer Formulierung (...)". Danach wäre die Eröffnung eines Gottesdiensts eine Festlegung des Typs (B), die Eröffnung einer Gerichtsverhandlung wäre Typ (A) zuzuordnen (Dittmann zitiert hier allerdings eine explizit performative Formel als Beispiel für Typ (B)).
- 19 Das Beispiel stammt aus einer österreichischen Gerichtsverhandlung; das erscheint mir aber für die hier diskutierten Phänomene unerheblich.
- 20 Die in dieser Arbeit zitierten Beispiele aus der Telefonseelsorge (abgekürzt: TS) sind, wenn nicht anders angegeben, von einer Mitarbeiterin einer TS-Stelle mitprotokolliert worden, da Tonbandaufnahmen in dieser Institution nicht zulässig sind. Bei der TS gelten besonders strenge Anonymitätsvorschriften; daher sind keine genaueren Quellenangaben möglich.
- 21 Ich übernehme den Terminus (engl. 'pre-topic') von Schegloff/Sacks 1973. Die Selbstdefinition des Anrufers besetzt die Stelle vor dem 'first topic' (vgl. Schegloff 1972).
- 22 Zum Wunsch als Bestandteil einer Beendigungssequenz vgl. Gülich/Henke 1979/80, S. 20.

- 23 Die Beispiele aus Gerichtsverhandlungen, sofern sie nicht aus Leodolter 1975 übernommen sind, sind mitprotokolliert.
- 24 Ein Gespräch soll dem Ausbildungskurs von Harsch 1974, S. 89 zufolge nicht länger als 60-75 Minuten dauern. Es muß allerdings auch hier wieder betont werden, daß es sich eher um Empfehlungen als um Vorschriften handelt. Da die Telefonseelsorge eine relativ junge Institution ist (die ersten Stellen wurden 1955/56 eingerichtet), gibt es noch keine einheitlichen und verbindlichen Ausbildungsrichtlinien.
- 25 Zu Beendigungssequenzen in der Alltagskommunikation vgl. Schegloff/Sacks 1973; ferner: Gülich/Henke 1979/80, Abschn. 2.2.
- 26 Den Terminus (allerdings in einem konkreteren Sinne) verwenden Ehlich/Rehbein 1972 in ihrem 'Praxeogramm' des Kommunikationsverlaufs in einem Speiserestaurant.
- 27 Vgl. das Konzept der 'redeorganisierenden Sprechakte' bei Wunderlich 1976, S. 330 ff. Im Kapitel "Institutionalität von Sprechakten" (ebd., S. 312 ff.) geht Wunderlich auch darauf ein, daß es in Institutionen "eigene Sprechakte zur Organisation des institutionellen Ablaufs" gibt (ebd., S. 313). — Ich verwende hier den Terminus 'interaktionsorganisierend', weil auch nicht-sprachliches Handeln durch solche Äußerungen organisiert wird.
- 28 Das Prinzip der 'konditionellen Relevanz' besagt, "daß auf eine Handlung eines bestimmten Typs eine andere Handlung eines korrespondierenden Typs zu folgen hat und an dieser Stelle erwartbar ist" (Kallmeyer/Schütze 1976, S. 15).
- 29 Der Unterscheidung von Schwitalla 1976, S. 80 zufolge sind solche interaktionsorganisierenden Äußerungen also sowohl 'dialogaufrechterhaltende' als auch 'dialogthematische Akte'.
- 30 Vgl. Strafprozeßordnung § 258, Abs. 2, Satz 2: "dem Angeklagten gebührt das letzte Wort".
- 31 Vgl. Strafprozeßordnung § 268, Abs. 1: "Das Urteil ergeht im Namen des Volkes".
- 32 Vgl. Harsch 1974, S. 79 ff.: Strukturierung des Gesprächs durch den Anrufer.
- 33 Als Sprechen mit verteilten Rollen sehe ich z.B. am Beginn des Gottesdiensts den vom Pfarrer begonnenen Satz an: *Unsere Hilfe steht im Namen des Herrn*, den die Gemeinde fortsetzt mit: *der Himmel und Erde gemacht hat*. Vgl. Agenda I, u.a. S. 121, Sp. B; vgl. in diesem Beitrag Beispiel 4.1.2.
- 34 Vgl. Goffman 1971, S. 24 f. Goffmans Begriff von 'Ritual' ist allerdings sehr viel weiter als der hier verwendete (s.o. Abschnitt 2.4). In einem Ritual im engeren Sinne wie dem evangelischen Gottesdienst ist das rituelle Gleichgewicht vermutlich noch leichter zu gefährden als in 'Interaktionsritualen' in der Alltagskommunikation.
- 35 Vgl. dazu z.B. Wunderlich 1976, S. 313; Dittmann 1979, S. 204 f. Beide Autoren beziehen sich auf institutionelle Sprechakte und unterscheiden zwischen verschiedenen Typen, je nach dem wie eng ein Sprechakt an eine bestimmte Institution gebunden ist. Im Zusammenhang meiner Überlegungen kann ich

diese Differenzierung vernachlässigen, zumal es mir hier nicht um einzelne Sprechakte, sondern um komplexere Einheiten, Interaktionsschemata, geht.

- 36 Im Sinne der Unterscheidung von Dittmann 1979, S. 205 wäre dies Interaktionsschema im gegebenen Fall 'institutionendominiert', da es an sich nicht-institutionell ist, aber im Rahmen einer Institution in spezifischer Weise verwendet wird.
- 37 Vgl. dazu den Beitrag von Wenzel in diesem Band.
- 38 Vgl. z.B. Harsch 1974, hier bes. S. 85 ff.
- 39 Vgl. Harsch 1974, S. 49 f. (Dienstordnung der Ev. Telefonseelsorge München).
- 40 Levinson 1979, S. 379 ff. geht auch auf Fragen nach bereits bekannten Fakten in Gerichtsverhandlungen ein und stellt Überlegungen zu ihren Funktionen an. Er befaßt sich allerdings nicht mit der Befragung zur Person, sondern mit Fragen im Kreuzverhör.
- 41 Agende II regelt die 'kirchlichen Handlungen', und zwar im 1. Teil Taufe, Konfirmation, Trauung und Bestattung; im 2. Teil werden außer der Ordination zum Predigtamt, Einsegnungen und Einweihungen nicht weniger als 15 (z.T. nur geringfügig verschiedene) Formen von Einführungen aufgeführt, je nach dem, welchen Status die einzuführende Person in der Institution hat bzw. bekommt (vgl. S. 177-224).
- 42 Vgl. hierzu die Überlegungen von Kern 1975, S. 205 zu Aufforderungen in Ritualen: Während Aufforderungen normalerweise voraussetzen, daß der Sprecher glaubt, der Angesprochene wüßte nicht, was von ihm verlangt wird, und würde es ohne die Aufforderung nicht tun, haben Aufforderungen mit vorformulierten Texten nur 'Aktualisierungsfunktion'; sie signalisieren den Zeitpunkt, nicht den Inhalt der Aufforderung.

Literatur

- Agende für die Evangelische Kirche der Union, Bd. I: Die Gemeindegottesdienste, Bd. II: Die kirchlichen Handlungen, Witten 1964.
- van Dijk, Teun A. (1977): Knowledge frames and speech act comprehension, in: *Journal of Pragmatics*, Jg. 1, 1977, S. 211-232.
- Dittmann, Jürgen (1979): Institution und sprachliches Handeln, in: Dittmann, Jürgen (Hrsg.), *Arbeiten zur Konversationsanalyse*, Tübingen 1979, S. 198-234.
- Ehlich, Konrad/Jochen Rehbein (1972): Zur Konstitution pragmatischer Einheiten in einer Institution: Das Speiserestaurant, in: Wunderlich, Dieter (Hrsg.), *Linguistische Pragmatik*, Frankfurt 1972, S. 209-254.
- Ehlich, Konrad/Jochen Rehbein (1977): Wissen, kommunikatives Handeln und die Schule, in: Goeppert, Herma C. (Hrsg.), *Sprachverhalten im Unterricht, Zur Kommunikation von Lehrer und Schüler in der Unterrichtssituation*, München 1977, S. 36-114.

- Ehlich, Konrad/Jochen Rehbein (1980): Sprache in Institutionen, in: Althaus, Hans Peter/Helmut Henne/Herbert Ernst Wiegand (Hrsgg.), Lexikon der germanistischen Linguistik. 2., vollständig neu bearbeitete und erweiterte Auflage, Tübingen 1980, S. 338-345.
- Goffman, Erving (1971): Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation, Frankfurt 1971.
- Güllich, Elisabeth/Käthe Henke (1979/80): Sprachliche Routine in der Alltagskommunikation. Überlegungen zu 'pragmatischen Idiomen' am Beispiel des Englischen und des Französischen, in: Die Neueren Sprachen, Jg. 78, 1979, S. 513-530 und Jg. 79, 1980, S. 2-33.
- Harsch, Helmut (1974): Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs, Ausbildungskurs der Evangelischen Telefonseelsorge München, 2. Aufl., München 1974.
- Hartmann, Dieter (1973): Begrüßungen und Begrüßungsrituale. Überlegungen zu Verwendungsweisen sprachlicher Symbolik in kommunikativen Handlungsmustern, in: Zeitschrift für germanistische Linguistik, Jg. 1, 1973, S. 133-162.
- Jetter, Werner (1978): Symbol und Ritual. Anthropologische Elemente im Gottesdienst. Göttingen 1978.
- Kallmeyer, Werner/Fritz Schütze (1976): Konversationsanalyse, in: Studium Linguistik, Jg. 1, 1976, S. 1-28.
- Kern, Peter Chr. (1975): Textreproduktionen. Zitat und Ritual als Sprachhandlungen, in: Schecker, Michael/Peter Wunderli (Hrsgg.), Textgrammatik. Beiträge zum Problem der Textualität, Tübingen 1975, S. 186-213.
- Langhans, Rainer/Fritz Teufel (1977): Klau mich, Unveränderte Nachauflage München 1977.
- Leodolter, Ruth (1975): Das Sprachverhalten von Angeklagten bei Gericht. Ansätze zu einer soziolinguistischen Theorie der Verbalisierung, Kronberg 1975.
- Levinson, Stephen C. (1979): Activity types and language, in: Linguistics, Jg. 17, 1979, S. 365-399.
- Lundt, André (1980): Institutionelle Normenstruktur und sprachliche Materialität — Überlegungen zur Bedingtheit institutioneller Sprachverwendung am Beispiel der Verwaltung. Unveröffentlichtes Manuskript, Berlin 1980.
- Schegloff, Emmanuel A. (1972): Sequencing in conversational openings, in: Laver, John/Sandra Hutcheson (Hrsgg.), Communication in face to face interaction, Harmondsworth 1972, S. 374-405.
- Schegloff, Emmanuel A./Harvey Sacks (1973): Opening up closings, in: Semiotica, Jg. 8, 1973, S. 289-327.
- Schwitalla, Johannes (1976): Dialogsteuerung. Vorschläge zur Untersuchung, in: Berens, Franz-Josef/Karl-Heinz Jäger/Gerd Schank/Johannes Schwitalla, Projekt Dialogstrukturen. Ein Arbeitsbereich, München 1976, S. 73-104.

- Strafprozeßordnung, mit Auszügen aus Gerichtsverfassungsgesetz, EGGVG und Grundgesetz, hrsg. von C. Roxin, 16. Aufl. München 1978.
- Wellendorf, Franz (1977): Rituelles Handeln in der Schule, in: Goeppert, Herma C. (Hrsg.), Sprachliches Verhalten im Unterricht, Zur Kommunikation von Lehrer und Schüler in der Unterrichtssituation, München 1977, S. 10-36.
- Werlen, Iwar (1979): Konversationsrituale, in: Dittmann, Jürgen (Hrsg.), Arbeiten zur Konversationsanalyse, Tübingen 1979, S. 144-175.
- Weymann-Weyhe, Walter (1978): Sprache – Gesellschaft – Institution, Sprachkritische Vorklärungen zur Problematik von Institutionen in der gegenwärtigen Gesellschaft, Düsseldorf 1978.
- Wunderlich, Dieter (1976): Studien zur Sprechakttheorie. Frankfurt 1976.